

Keijo Kyllönen

**Selkeä verkkoteksti ja käytettävyys osana verkkosivujen suunnittelua ja toteutusta**

Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden ja hallinnon ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Kevät 2014

Koulutusala Liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Keijo Kyllönen	
Työn nimi Selkeä verkkoteksti ja käytettävyys osana verkkosivujen suunnittelua ja toteutusta Case: Kainuun sotien vanhuspalveluiden palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuualue	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Päivi Auno  Toimeksiantaja Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, vanhuspalvelut, palveluohjaus ja ostopalvelut
Aika Kevät 2014	Sivumäärä ja liitteet 52+5
<p>Kainuun maakunta-kuntayhtymän toiminnan päättyessä vuoden 2012 lopussa vanhuspalvelujen tulosalueella purettiin seudullinen organisaatorakenne. Kainuun sotien aloitettua vuoden 2013 alussa organisaatorakenne muutettiin siten, että aiempien vastuualueiden lisäksi perustettiin palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuu-alue. Tämä aiheutti muutoksia myös Kainuun sotien verkkosivustolla vanhuspalveluiden osiossa. Vanhuspalveluiden valikosta puuttui kokonaan oma osionsa palveluohjauksen ja ostopalveluiden osalta.</p> <p>Opinnäytetyön toiminnallisena osana oli suunnitella ja tuottaa sisältö Kainuun sotien vanhuspalveluiden palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuualueelle Kainuun sotien verkkosivustolle. Keskeisin tavoite työssä oli suunnitella ja toteuttaa sivusto niin, että se on otsikoiltaan, alaotsikoiltaan ja sisällöltään mahdollisimman selkeä, looginen ja helppokäyttöinen.</p> <p>Opinnäytetyön teoriatausta muodostuu verkkosivujen suunnittelun, verkkoviestinnän ja verkkokirjoittamisen sekä käytettävyyden ympärille. Verkkosivujen suunnittelun teoriaosuudessa keskitytään sisällön suunnitteluun sekä helppokäyttöisyyteen. Verkkoviestinnän ja verkkokirjoittamisen teoriaosuudessa käsitellään sitä, kuinka verkossa tulisi viestiä sekä kuinka painettu teksti muokataan verkkotekstiksi. Käytettävyyden teoriaosuus koostuu verkkopalvelun käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta ja käytettävyyteen vaikuttavista asioista.</p> <p>Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutettiin Palvelukeskus Kalliossa 8.4.2013-7.6.2013 välisenä aikana. Toiminnallinen osuus koostui verkko-osion suunnittelusta, sisällön keräämisestä ja muokkaamisesta sekä verkkoon kirjoittamisesta. Työ esiteltiin ja hyväksyttiin toimeksiantajalla jokaisen vaiheen jälkeen.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa verkko-osio Kainuun sotien vanhuspalveluiden palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuuyksikölle määräaikaan mennessä. Määräaika julkaisuvalmiille verkko-osiolle oli 7.6.2013. Verkko-osio valmistui ennen määräaikaan ja se asetettiin julkisesti näkyväksi 30.5.2013. Verkko-osiolle asetettiin lisäksi tavoitteeksi selkeys, loogisuus ja helppokäyttöisyys. Verkko-osio valmistui määräaikaan mennessä ja täytti sille asetetut tavoitteet. Verkko-osion sivuja on sittemmin päivitetty mutta osion perusrakenne on säilynyt.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	verkkosivuston suunnittelu, verkkokirjoittaminen, käytettävyys
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Keijo Kyllönen	
Title Clear online text and usability as a part of designing and implementing webpages	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Päivi Auno
	Commissioned by Kainuu Social and Health Care Authority, services for the elderly, case management and outsourcing
Date Spring 2014	Total Number of Pages and Appendices 52+5
<p>Joint Authority of Kainuu Region was terminated at the end of the year 2012. Kainuu Social and Health Care Authority was founded at the beginning of the year 2013. This meant changes for the organization of services for the elderly. A new responsibility area to the organization was case management and outsourcing. Being new to the organization, case management and outsourcing did not have their own section on the organization website.</p> <p>The functional part of this thesis consists of designing and producing a separate section for case management and outsourcing on the website of services for the elderly. The essential objective of the thesis was to design and implement as plain, logical and simple web section as possible. The functional part of the thesis was conducted between 8.4.2013 - 7.6.2013. The work was presented and approved after every phase.</p> <p>The theoretical part of this thesis consist of three different parts. The parts are designing webpages, communication on the web and usability. The design part focuses on planning the content and the easy use of a webpage. Communication on the web gives instructions how to write on the web and how to edit printed text into online text. The part about usability consists of designing a user-centered website and factors affecting usability.</p> <p>The objective of the thesis was to design and create a web section for the responsibility area of case management and outsourcing before the set deadline, 7.6.2013. The section was completed before the deadline and it was set public 30.5.2013. The web section has been updated since but its basic structure has remained intact.</p>	
Language of Thesis      finnish	
Keywords	designing webpages, writing for the web, usability
Deposited at	<input type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences





## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TOIMIVAT VERKKOSIVUT	3
2.1 Verkkosivuston suunnittelu	5
2.2 Verkkoviestintä ja verkkokirjoittaminen	16
2.2.1 Toimiva verkkoteksti	18
2.2.2 Selkokielisyys	22
2.3 Käytettävyys	23
2.3.1 Esteettömyys	24
2.3.2 Aistiminen	25
2.3.3 Havaitseminen ja tuotteen käyttäminen	29
2.3.4 Vastaavuus	30
2.3.5 Estetiikka	31
2.3.6 Opittavuus	31
3 VERKKO-OSION SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	33
3.1 Lähtötilanne	33
3.2 Tarkoitus ja tavoitteet	33
3.3 Rajoitukset	34
3.4 Suunnittelu	39
3.5 Toteutus ja julkaisu	43
4 POHDINTA	48
LÄHTEET	52
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Eduskunta sääti vuonna 2003 lain Kainuun hallintokokeilusta. Lain mukaan maakunta huolehti pääosin ennen kuntien vastuulla olleista sosiaali- ja terveydenhuollon sekä osin opetus- toimen tehtävistä. Hallintokokeilun aikana vanhuspalvelujen tulosalueen toiminta perustui kotona asumista tukeviin palveluihin sekä ympärivuorokautisen hoidon ja hoivan palveluihin. Toiminta vanhuspalveluissa järjestettiin seudullisesti, mutta kaikki palvelut olivat ensisijaisesti lähipalveluja eli ne tuotettiin ja tarjottiin lähellä asiakasta. Hallintokokeilu alkoi vuoden 2005 alussa ja kesti vuoden 2012 loppuun.

Kainuun maakunta-kuntayhtymän toiminnan päättyessä vuoden 2012 lopussa vanhuspalvelujen tulosalueella purettiin seudullinen organisaatorakenne. Vuoden 2013 alussa aloittaneessa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä (Kainuun sote) tilalle tuli ns. prosessiorganisaatioajattelulle perustuva rakenne, joka rakentuu kahdelle vastuualueelle, joita ovat kotona asumista tukevat palvelut sekä ympärivuorokautiset hoivapalvelut. Tämän lisäksi em. vastuualueita tukemaan organisoitiin erikseen palveluohjauksen ja ostopalvelujen vastuualue.

Kainuun soten aloitettua vuoden 2013 alussa organisaatorakenne muuttui siten, että aiempien vastuualueiden lisäksi perustettiin palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuualue. Tämä aiheutti muutoksia myös Kainuun soten verkkosivustolla vanhuspalveluiden osiossa. Vanhuspalveluiden valikosta puuttui kokonaan oma osionsa palveluohjauksen ja ostopalveluiden osalta. Lisäksi tiedot palveluohjauksesta ja ostopalveluista puuttuivat myös Kainuun soten sisäisestä verkosta, Kaimasta.

Opinnäytetyön toiminnallisena osana oli suunnitella ja tuottaa sisältö Kainuun soten vanhuspalveluiden palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuualueelle niin Kainuun soten verkkosivustolle kuin Kaimaankin. Työssä oli huomioitava sivuston kohderyhmä, ikäihmiset sekä heidän omaisensa. Keskeisin tavoite työssä oli suunnitella ja toteuttaa sivusto niin, että se on ot-sikoiltaan, alaotsikoiltaan ja sisällöltään mahdollisimman selkeä, looginen ja helppokäyttöinen. Osion tuli myös olla yhtenäinen vanhuspalveluiden muiden vastuualueiden osioiden kanssa sekä Kainuun soten verkkoviestinnän sääntöjen mukainen.

Tein opinnäytetyöni yksin ja toiminnallisena osuutena toimivan palveluohjauksen ja ostopalveluiden oman verkko-osion suunnittelun ja toteutuksen suoritin Palvelukeskus Kalliossa Kajaanissa. Työni toimeksiantajana toimi Kainuun sotien vanhuspalveluiden palveluohjaus- ja ostopalveluiden vastuualueenpäällikkö Jaana Mäklin. Päivittäisenä yhteyshenkilönäni projektin aikana toimi palvelusihteeri Aija-Sisko Hakkarainen. Olin aiemmin suorittanut opintoihini kuuluvan työharjoittelun Kalliossa. Työharjoitteluni jälkeen toimeksiantajani kysyi halukkuuttani toteuttamaan verkko-osion palveluohjaukselle ja ostopalveluille osana opinnäytetyötäni.

Verkko-osion suunnittelu ja toteutus tapahtui aikavälillä 8.4.2013 – 7.6.2013. Tätä ennen olin esitellyt projektisuunnitelman verkko-osion toteutuksesta opinnäytetyösuunnitelmassani, jonka toimeksiantajani hyväksyi. Palveluohjauksen ja ostopalveluiden osion Kainuun sotien sivustolla sekä Kaimassa tuli olla valmis projektisuunnitelman mukaisesti vuoden 2013 kesäkuun alussa. Verkko-osiot valmistuivat ajallaan ja ne asetettiin julkisiksi 30.5.2013.

## 2 TOIMIVAT VERKKOSIVUT

Verkkosivut ovat hyvä kanava kunnalle ajantasaiseen tiedonvälitykseen ja vuorovaikutukseen kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa. Nykyään kunnan verkkosivut ovat kuntalaiselle tutumpi paikka kuin kunnan- tai kaupungintalo. Verkkotiedottaminen onkin linjattu useassa kunnassa keskeisimmäksi tiedottamisen välineeksi. Kunnan verkkopalvelun tärkein tehtävä on antaa tietoa kunnan toiminnasta ja palveluista sekä kunnan päätöksenteosta. Verkkopalvelun käyttäjältä ei voida vaatia tietämystä kuntansa organisaatiosta. Tämän takia kunnan verkkopalvelut tulee olla sellaisia, että käyttäjä löytää etsimänsä tiedon. Kunnan verkkopalvelu on tunnistettava kunnan palveluksi. Tunnistaminen tapahtuu sisällön ja graafisen ilmeen avulla. Eri toimialojen on tuotettava sivunsa visuaalisesti ja rakenteellisesti yhdenmukaiseksi. Yhtenäinen kokonaisuus visuaalisen ilmeen ja rakenteen osalta auttaa käyttäjää hahmottamaan kokonaisuuden. Yhdenmukaisuus visuaalisessa ilmeessä parantaa myös tunnistettavuutta. Hyvin suunniteltu, toteutettu ja ylläpidetty verkkosivusto markkinoi kuntaa positiivisesti. Internetin hakukoneet voivat ohjata käyttäjän mille tahansa kunnan verkkosivuston alisivulle. Tämän takia sivuston laatuvaatimukset ovat samat verkkosivuston jokaisella tasolla. (Kuntaliitto 2010.)

Verkkosivujen julkaiseminen on monivaiheinen prosessi. Julkaisuprosessin suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttavat esimerkiksi se, tehdäänkö sivuja tilaustyönä vai oman mielenkiinnon mukaan. Tilaustyössä on tärkeää hyväksyttää projektin jokainen vaihe asiakkaalla ennen seuraavaa vaihetta. Näin vältetään turhaa työtä ja projekti pysyy aikataulussaan. Kuka tahansa voi käydä nettisivuilla, joten on hyvä tavoitella yleisyyttä, yleistä ymmärrettävyyttä ja kiinnostavuutta. On tärkeää pyrkiä hahmottamaan sivujen ensisijainen kohderyhmä ja ne erityiset edellytykset ja ongelmat, joita siihen kohderyhmään kuuluvilla voi olla. Kuntien verkkopalvelujen suurin haaste on kohderyhmien monimuotoisuus. Kuntalaiset ensisijaisena kohderyhmänä voidaan jakaa useampaan alaryhmiin. Tällaisia alaryhmiä ovat esimerkiksi lapsiperheet, seniorit ja opiskelijat. Kunnan verkkosivujen täytyy myös palvella kuntalaisten lisäksi muun muassa erilaisia sidosryhmiä. Näin ollen kunnan verkkosivuston rakentaminen vain yhdelle kohderyhmälle on mahdotonta. Sivustojen tekijöiden kannalta paras lähestymistapa on tehdä sivustosta vain yksi versio. Tämän ainoan version tulisi kuitenkin mukautua mahdollisimman monenlaisiin esitystapoihin. (Korpela & Linjamaa 2003, 50–51, 143; Kuntaliitto 2010.)

Viestintä on informaation välittämistä. Digitaalitekniikka soveltuu viestintään erinomaisesti. Erilaisten tietoverkkojen kautta on nopeaa ja edullista välittää digitaalisessa muodossa olevaa tietoa. Digitaalinen tieto on helppo tallentaa, kopioida ja siirtää paikasta toiseen. Nykyään internetsivut ovat osa yrityksen toimintaa. Sivujen tulisi vastata yrityksen muuta ulospäin näkyvää toimintaa ulkoasultaan ja toiminnoiltaan. Verkkotekstin tulisi koostua lyhyistä ja selkeistä lauseista. Teksti jäsennellään sopiviin kokonaisuuksiin kappalejaolla ja väliotsikoilla. Verkkoon kirjoitettaessa asia tulisi kertoa ilman turhia johdatteluja. Tekstiä tulisi voida lyhentää ilman asian ymmärtämisen vaikeutumista. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 2, 16, 53.)

Tuotetta kehitettäessä on tiedettävä tuotteen käyttäjät, käyttäjien tavoite ja tuotteen käyttöympäristö. Lisäksi tulee tietää mitä käyttäjät ovat tekemässä käyttäessään tuotetta ja mitä vaatimuksia tiedot asettavat tuotteen käytettävyydelle. Yleensä tuotteen käytettävyyksivaatimukset liittyvät tuotteen opittavuuteen, tehokkuuteen ja miellyttävyyteen. Itsestään selvä käytettävyyksivaatimus on tuotteen sopivuus siihen tehtävään, johon se on tarkoitettu. Kunnallisella verkkosivustolla käytettävyys, saavutettavuus ja esteettömyys muodostavat tärkeän osan kokonaisuudesta. Kunnan sivujen tulisi latautua mahdollisimman nopeasti ja toimia tavanomaisten selainten lisäksi myös tekstiselaimilla ja mobiililaitteilla. Tämän takia sivuilla tulee välttää raskaita kuvia ja videosityksiä. Tiedon ja palvelujen tarjoaminen verkossa kuntalaisille riippumatta heidän iästään ja fyysisistä rajoituksista on haasteellinen tehtävä. Verkkosivujen pääasialliset käyttäjät ja mahdolliset erityisryhmät täytyy määritellä onnistuneen palvelun toteuttamiseksi. Tärkeimpiä erityisryhmiä ovat näkövammaiset, motorisista ongelmista kärsivät, ikääntyneet ja maahanmuuttajat. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 15; Kuntaliitto 2010.)

## 2.1 Verkkosivuston suunnittelu

Verkkosivustojen suunnittelu on tärkeä osa koko verkkosivuston julkaisun prosessia. Verkkosivuston suunnittelun päätavoite on tehdä mahdollisimman yksinkertainen sivusto. Sivuilla tulee olla mahdollisimman vähän häiriötekijöitä. Lisäksi sivujen informaatioarkkitehtuurin tulee olla selkeä. Sivujen tehtävänä on käyttäjän palveleminen, ei näyttävyys. Käyttäjän etsimä informaatio tulee olla sivujen pääosassa navigointiapuvälineiden sijaan. Käyttäjän huomiota voidaan ohjata tyhjälläkin tilalla. Se myös selkeyttää sisällön jaottelua. Liian täynnä tietoa oleva sivu ei ole helppokäyttöinen. Sivujen sisällön ja rakenteen suunnittelusta on suurta apua sivuston toteutusvaiheessa. Suunnittelun lähtökohtana tulee aina olla käyttäjän tarve. (Nielsen 2000, 15, 18, 166; Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 14.)

Verkkosivun käyttäjän tarpeita voidaan listata seuraavalla tavalla:

- Oikea tieto halutaan löytää mahdollisimman nopeasti
- Sivun täytyy tulla nopeasti näkyviin
- Sivusta täytyy heti näkyä, mitä se käsittelee
- Sivun sisällön täytyy olla hyvin jäsenneltyä
- Sivulta täytyy löytyä apua esimerkiksi linkkien tai yhteystietojen muodossa, jos sisältö ei ole juuri sitä mitä etsittiin.

Osa käyttäjistä selailee verkkosivuilla ja keskittyy sisältöön vasta, kun hänen mielenkiintonsa herää. Mielenkiinnon voi herättää esimerkiksi kiinnostava kuva tai otsikko. Osa käyttäjistä sen sijaan etsii tietoa tarkasti rajatusta aiheesta. Kummatkin käyttäjäryhmät haluavat saada verkkosivusta nopean yleiskäsityksen. (Korpela, Linjama 2005, 6-7.)

Verkkosivujen idea kirjoitetaan tiivistelmän muotoon. Tiivistelmän muoto ja sisältö vaihtelevat sivuston mukaan. Sen tehtävänä on antaa lukijalleen käsitys sivustosta, jota ollaan tekemässä. Tiivistelmästä on selvittävä ainakin sivujen tarkoitus, tavoite, kohderyhmä ja sisältö. Tiivistelmä toimii myös suunnittelun apuvälineenä, joka auttaa yhdessä asiakkaan kanssa päättämään sivujen sisällöstä. Liitteenä tiivistelmässä voi olla suunnitelma sivuston rakenteesta. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 14.)

Sisällön suunnittelu on verkkosivujen suunnittelussa yksi tärkeimmistä vaiheista. Siinä päätetään mitä sisältöä sivulle sisällytetään. Verkkosivun sisältöön kuuluvat sivuilla tarjottavat palvelut, tekstit, kuvat, yleinen visuaalinen ilme ja vuorovaikutteisuus. Uusia osiota tai palveluita rakennettaessa asiakkaiden kanssa työskentelevät henkilöt tietävät usein hyvin oman asiakasryhmänsä. Heillä on myös usein käsitys millaisista asioista asiakkaat etsivät tietoa. Usein verkkosivut voidaan rakentaa niin, että sama tieto löytyy useampaa reittiä. Tämä auttaa käyttäjää löytämään etsimänsä palvelun riippumatta siitä, hakiko hän palvelua palvelun nimen vai palvelua tuottavan organisaation kautta. Myös asiasanahakemistot auttavat tietojen löytymisessä. (Kuntaliitto 2010; Nielsen & Tahir, 2002, 6; Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 185.)

Verkossa sisällön tulee olla lyhyttä ja helposti silmäiltävää. Informaatio tulee esittää pienissä erissä ja toissijainen tieto kokonaan omalla sivullaan. Käyttäjä poistuu usein sivulta heti, jos hän ei löydä etsimäänsä tietoa helposti. Käyttäjät eivät myöskään jaksakaan lukea pitkiä tekstejä mutta liian vähäinen informaatio ei ole hyödyksi. Tämän takia tiedon määrää sivustolla tulee harkita tarkkaan. Sisällön osuus verkkosivuston ulkoasusta tulee olla puolet, mieluummin 80 %. (Nielsen 2000, 15, 22; Paloheimo 2009, 177–178.)

Rakennesuunnitelman teko on toinen tärkeä vaihe verkkosivujen suunnittelussa. Rakennesuunnitelma kuvaa sivujen linkittymistä toisiinsa ja niiden sisällön jäsentelyä. Yleensä sivujen rakennetta esitellään erilaisilla kaavioilla ja selventävillä teksteillä. Rakenteessa ylin taso on verkkosivun pääsivu. Pääsivusta navigoidaan linkkien kautta alemmille tasoille tai samalla tasolla sijaitseviin haaroihin. Tiedon löytämistä helpottaa jos verkkopalvelun navigaatio noudattaa samaa logiikkaa jokaisella sivulla. Yhteystiedot kannattaa sijoittaa samaan kohtaan joka sivulla. Verkkosivuston etusivulla määritellään missä kohdin ruutua eri elementit, kuten navigaatio ja haku, sijaitsevat. Näiden elementtien tulee sijaita samalla paikalla läpi sivuston. Myös mahdollinen tekstikoon muuttaminen kannattaa esitellä jo etusivulla ja säilyttää sen paikka alisivuilla. Rakennesuunnitelman tehtävänä on myös toimia työohjeena sivuston tekijälle. Sen pohjalta on helppoa toteuttaa sivulle sivukartta, jonka avulla käyttäjän on helppo hahmottaa

sivuston kokonaisuus. Rakenne sivustolle valitaan sen mukaan mitä käyttäjät tulevat sivustolle tekemään. Rakenteen tulee heijastaa käyttäjän näkemystä itse sivustosta tai sen informaatiosta. (Nielsen 2000, 198, 202; Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 15; Kuntaliitto 2010.)

Sivuston rakenne havaitaan näkyvästä ulkoasusta, joten ulkoasun tulisi olla pysyvä. Mahdollisten ulkoasun muutosten tulee olla pieniä ja asteittaisia. Sivuston perusrakenteen ja perusilmeen kestävyys tulee keskittyä jo suunnitteluvaiheessa. Alasivujen sisältöä tai pääsivun tekstejä voidaan tarvittaessa muokata mutta rakenteen ja perusilmeen tulisi olla pysyviä. (Korpela & Linjamaa 2003, 154.)

Sivuston pääsivun tehtävänä on palvella uusia käyttäjiä ja käyttäjiä, joille sivusto on jo tuttu. Uudet käyttäjät eivät tiedä mikä sivuston tarkoitus on tai mitä palveluita sivusto tarjoaa. Sivuston jo tuntevat käyttäjät tulevat sivulle tuntemansa sisällön tai palvelun takia. Pääsivun tulisikin olla samalla esittely ja hakemisto tai muu sivustolla suunnistamisen apuväline. Esittelyssä kerrotaan sivuston tarkoitus yleisesti. Hakemiston tulee toimia käyttäjän apuna siten, että hän pääsee etsimäänsä tietoon nopeasti ja helposti. (Korpela & Linjamaa 2003, 155.)

Käyttöliittymän suunnittelussa tehtävänä on päättää sivuston visuaalinen ilme ja toiminnalliset ratkaisut. Yleensä ohjelmien käyttöliittymän muodostavat ohjelman valikot, painikkeet ja ikkunat. Yleensä käyttöliittymää ohjataan hiirellä ja näppäimistöllä. Verkkosivun käyttöliittymän muodostavat navigointilinkit, painikkeet ja muut elementit, jotka ohjaavat toimintoja. Navigointilinkkien sijainti, toimivuus ja informaatio ovat käyttäjälle tärkeitä, koska niillä liikutaan sivuston rakenteessa. Navigointilinkkien tulee sijaita sivusta riippumatta samassa paikassa ja järjestyksessä. Tämä auttaa käyttäjää hahmottamaan sivut kokonaisuutena. Navigointilinkkien yhtenäisyys myös helpottaa käyttäjää liikkumaan sivuston sivujen välillä. Käyttöliittymän suunnittelu on epäonnistunut, jos käyttäjä joutuu aina palaamaan etusivulle liikkuessaan sivustolla.



Osa käyttöliittymän suunnittelua on visuaalinen suunnittelu. Värien käyttö, typografia ja sommittelu ovat osia sivuston visuaalisessa ilmeessä. Useimmissa tilaustöissä visuaalisen suunnittelun lähtökohtana on tilaajan liikemerkki ja sen värimaailma. Nykyään monilla yrityksillä ja organisaatioilla on oma graafinen ohjeisto. Usein ohjeisto määrittelee tarkasti yrityksen tai organisaation värimaailman, typografian ja sommittelun periaatteet. Kuvankäsittelyohjelmat ovat hyviä apuvälineitä sivustojen visuaalisuuden suunnittelussa. Kuvankäsittelyohjelmalla tehty suunnitelma toimii myös helposti ymmärrettävänä mallina sivuston tilaajalle. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 15–17, 57; Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 109.)

Hyvän käyttöliittymän ulkoasu luo tuotteesta yhtenäisen kokonaisuuden. Tämän lisäksi ulkoasun tulee tukea tuotteen käsitteellistä sisältöä. Sivuston ulkoasun ja siinä käytettävien symbolien tarkoitus on kertoa käyttäjälle sivuston mahdollisista toiminnoista. Käyttöliittymän ja käyttäjän välinen onnistunut vuorovaikutus perustuu käyttäjän kykyyn lukea suunnittelijan merkikieltä oikein. Tietokonesovelluksissa on symboleja, joilla on totuttu näkemään oma merkityksensä. Tuttujen symbolien merkitys on syytä muistaa painikkeita ja symboleita suunniteltaessa. Symboleista esimerkiksi vasemmalle osoittava nuoli tarkoittaa yleisesti liikkumista taaksepäin ja oikealle osoittava nuoli liikkumista eteenpäin. Aktiivisia toimintoja sivustolla on hyvä korostaa. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 15–17, 57; Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 109.)

Sivuston selkeä ulkoasu helpottaa sovelluksen käyttöä. Tämän takia selkeä ja yksikäsitteinen suunnittelu on tärkeää visuaalisessa suunnittelussa. Tämä auttaa aloittelijaa hahmottamaan kokonaisuuksia ja vastaa käyttäjän käsitystä todellisuudesta. Taitto määrittelee, millainen ulkoasu julkaisulla tai graafisella käyttöliittymällä on. Taiton tavoitteena on sommitella teksti, kuvat ja muut mediaelementit tasapainoisesti ja miellyttävästi. Jakeluvälineen ominaisuudet tulee huomioida taittoa tehtäessä. Digitaalisessa mediasovelluksessa ei tiedetä millaisessa ympäristössä julkaisua tarkastellaan, joten julkaisu tulee olla katseltavissa erilaisilla koneilla ja näytöillä. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 15–17, 57; Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 109.)

Suunnittelija joutuu näyttöä suunnitellessaan päättämään esimerkiksi seuraavista asioista:

- tiedon esittämistapa
- tiedon määrä
- tiedon järjestys, selkeä aloituskohta, looginen ja peräkkäinen
- hierarkiat
- rytmitys, käyttäjän katseen ohjaaminen
- estetiikka, tyhjä tila, ikkunan tasapaino, ryhmittely
- mikä ikkunassa on tärkeintä?
- asioiden hahmottaminen
- asioiden näkyvyys, tarvitaanko visuaalisia vihjeitä

(Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 110.)

Verkkosivustojen uusille käyttäjille visuaalisella suunnittelulla on erittäin tärkeä merkitys. Onnistunut visuaalinen ilme vaikuttaa myös sivuston käytön tehokkuuteen. Käyttäjän kannalta tärkeintä on visuaalisuuden tukema käyttöliittymän toimivuus. Toimivuutta voidaan parantaa esimerkiksi onnistuneilla värivalinnoilla, tasapainoisella sommittelulla ja ikkunan asettelulla. Ikkunan asettelun toimivuuteen vaikuttavat värien ja typografian lisäksi taustan käyttö sekä tiedon järjestäminen. (Nielsen 2000, 29; Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 155–156.)

Asettelun tavoitteena on mahdollisimman tehokas ja intuitiivinen kommunikointi käyttäjän ja tuotteen välillä. Tavoitteeseen päästään parhaiten pohtimalla käyttäjän tavoitteita ja tehtäviä. Kontrastin, tyhjän tilan ja värien käyttö vaikuttavat asettelun tasapainoon. Tyhjällä tilalla voi esimerkiksi korostaa tärkeitä elementtejä luomalla kontrastia muuhun sivuun verrattuna. Sivuston katseluun käytetyn näytön kokoa on mahdotonta tietää, joten sivuston tulee olla riippumaton resoluutiosta. (Nielsen 2000, 29; Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 155–156.)

Verkkosivuilla värisuunnittelu on olennainen osa visuaalista ilmettä. Värin sopiva käyttötapa riippuu eniten siitä, kenelle sivustoa tehdään. Värejä tulee käyttää harkiten, koska värit ovat erittäin voimakas visuaalinen väline. Oikeat värivalinnat tehostavat työskentelyä mutta jo yksi väärä väri voi pilata koko sivuston sommittelun. Eri värit kiinnittävät huomiota eri tavalla. Väreihin liitetään myös vahvoja tunteellisia, sosiaalisia ja kulttuurisia merkityksiä. Värisuunnittelussa on syytä muistaa, että noin 8 prosentilla miehistä ja 4 prosentilla naisista on jonkin tyyppinen värisokeus.

Verkkosivustoilla värien avulla voidaan:

- kiinnittää käyttäjän huomion johonkin
- nopeuttaa elementin hakua
- auttaa tunnistamaan asioita
- kuvata asioiden rakennetta ja yhteenkuuluvuutta
- kuvata määrää, järjestystä, aikaa ja edistymistä
- lisätä tuotteeseen viehätystä, uskottavuutta, muistettavuutta ja ymmärrettävyyttä
- lisätä luettavuutta ja vähentää tulkintavirheitä
- kertoa ikkunan tilan
- kertoa, ettei kyseinen kenttä tai tieto ei ole vielä käytössä
- kertoa, että kyseisessä tilanteessa ei jotain kenttää tai painiketta saa käyttää
- korostaa tärkeää asiaa
- ilmaista sijaintia
- auttaa päätöksentekoa
- tehdä kuvat realistisemmaksi
- auttaa muistamaan

- helpottaa ryhmittämistä
- korostaa hierarkioita, erotella osia
- täyttävät käyttäjän odotukset
- nopeuttaa hakuja
- luoda tunnelmaa
- näyttää arvoja
- esittää aikaa tai tilaa
- lisätä uskottavuutta ja miellyttävyyttä.

Värin tehoon vaikuttaa sen paikka, koko ja muoto. Tämä hankaloittaa värisuunnittelua. Vahvoja värejä tulee välttää sivustoilla, joilla käyttäjät vierailevat päivittäin. Kirkkailla väreillä on hyvä korostaa tärkeitä asioita. Kirkkailla väreillä korostamisen on kuitenkin pysyttävä kohtuudesta, muuten mikään asioista ei korostu. Väreistä keltainen ja kirkkaan punainen kannattaa jättää vain huomion väreiksi. Liikaa käyttämällä keltaista ja kirkasta punaista niiden merkitys vähenee. Sivuston otsikkotekstit kannattaa tehdä samanvärisiksi. Samanväriset otsikot erottuvat yhtenäiseksi ryhmäksi. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 127–32.)

Typografia on visuaalinen elementti. Se tarkoittaa tekstin visuaalisen ilmeen suunnittelua. Esi-merkiksi kirjasinleikkaus, kirjasinkoko ja kirjasintyyli vaikuttavat tekstin ulkoasuun. Typografian tavoitteena on mahdollisimman selkeä ja tyylikäs ulkoasu. Parhaan lopputuloksen saamiseksi on syytä käyttää vain muutamaa eri kirjasintyyppiä. Yleisenä ohjeena pidetään enintään kolmea eri kirjaisinta. Verkkosivustoilla tämä tarkoittaa yhtä kirjaisinta yläotsikolle, alaotsikolle ja leipätekstille. Pienaakkosten kirjaimet hahmottuvat toisistaan paremmin kuin suuraakkosten. Tämän takia pienaakkoset ovat luettavuudeltaan helpompia kuin suuraakkoset. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 57; Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 124.)

Sokeita ja heikkonäköisiä auttaa sivulla oleva mahdollisuus kirjasinkoon muutoksiin. Tekstikoon lisäksi huomiota tulee kiinnittää tekstin ja taustan kontrastiin sekä käytettävään kirjaseimeen. Motoristen haittojen huomioiminen vaatii verkkosivustolta, että sitä voi käyttää ilman hiirtä. Luki- ja hahmotushäiriöistä kärsivät eniten iäkkäät ja maahanmuuttajat. Iäkkäillä voi olla vaikeuksia myös muistin, ongelmien ratkaisukyvyyn ja tarkkaavaisuuden kanssa. Tietokoneen näyttö rajoittaa kirjasintyyppin eli fontin valintaa. Paperilla tekstin luettavuus on parempi kuin tietokoneen näytöllä. Paperilla asiaa painotettaessa voidaan käyttää kursiivia tai lihavointia. Tietokoneen näytöllä kursiivi on lähes lukukelvotonta. Alleviivausta tulee myös välttää verkossa, koska se sekoittuu verkkolinkkeihin. Tietokoneen näytöltä luettavan tekstin korostamiseen tulee käyttää lihavointia tai toista väriä. (Kuntaliitto 2010; Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 124.)

Tärkein valintakriteeri kirjasinta valittaessa on tekstin luettavuus. Otsikon on tärkeää erottua riittävästi muusta tekstistä. Otsikoissa on hyvä käyttää suurempaa kirjasinkokoa tai lihavointia. Myös eri fonttia tai väriä voidaan käyttää otsikossa, jos otsikkoa halutaan erityisesti korostaa. Leipätekstissä tärkeintä on luettavuus, ei huomioarvo. Leipätekstin tyyli vaikuttaa paljon koko sivun ulkonäköön, koska sitä on muihin tekstielementteihin verrattuna eniten. Tietokoneissa on useita kymmeniä fontteja, joilla ei ole käyttöä kuin erikoistapauksissa. Tällaisia erikoistapauksia ovat esimerkiksi visuaalinen koristelu. Verkkoon kirjoitetussa tekstissä tulee pitäytyä tuttuja perusfontteja ja välttää liian suurta pistekokoa. Suuri pistekoko korostaa kirjainten sahalaitaisuutta. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 58–59.)

Verkkosivujen kuvituksen suunnittelussa täytyy ottaa huomioon, että sivujen huomiota herättävin osa värien jälkeen ovat kuvat. Kuvitus välittää tunnelmaa nopeammin ja tehokkaammin kuin teksti. Suunnittelijan on ymmärrettävä kuvituksen olevan tekstiä tukeva ja täydentävä elementti. Kuvitus ei saa kilpailla tekstin sisällön kanssa. Kuvituksen tulisi tuoda esimerkiksi lisätietoa tai vaihtelua, ei häiriötä. Kuvituksen tehtävänä on kuvata tekstin alkuperäistä sanomaa. Suurin osa ihmisistä hahmottaa ympäristöään eniten näköaistin avulla. Näkemällä havaitaan kerralla huomattavasti enemmän kuin sanojen perusteella. Verkkosivustosta useimmiten jää mieleen kuvitus. Jos verkkosivuston kuvitus ei liity sivuston asiaan, käyttäjä voi ymmärtää viestin väärin. (Alasilta 2000, 155–156; Korpela & Linjamaa 2003, 204–205.)

Verkkosivustoa suunnitellessa kannattaa suunnitella sivusto kuin kuvia ei olisi. Näin kuvat lisätään vasta muun sisällön jälkeen tukemaan sisältöä. Kuvituksen suunnittelijan kannattaa pohtia:

- millainen tunnelma tukee parhaiten tekstisisältöä?
- minkä osan sisällöstä voi säilyttää kokonaan kuvan kannettavaksi?
- onko kuvasta apua kokonaisuuden hahmottamisessa?
- mikä on se pääasia, johon halutaan visuaalisin keinoin kiinnittää lukijan huomion?
- onko tarkoitus ilmaista tunteita tai muita hienovaraisia vivahteita, jossa tarvittaisiin kuvan voimaa?

Tärkeintä sivuston kuvitusta suunnitellessa on ymmärtää mitä kuvilla voi ilmaista. (Alasilta 2000, 154, 156; Korpela & Linjamaa 2003, 208.)

Kuvien käyttö voidaan jakaa olennaisen asiasisällön esittämiseen ja kaikkeen muuhun. Tarkemmin kuvien käytön tarkoitukset voidaan jakaa seuraavasti:

- Korvaamaton kuva. Kuva, joka esittää tietoa jota on mahdotonta tai erittäin hankalaa esittää sanallisesti. Esimerkiksi passikuva, kartta ja pohjapiirros
- Sanallista esitystä tukeva kuva. Asia on periaatteessa ymmärrettävä ilman kuvaa mutta kuva korostaa asian olennaisia osia
- Katseenvangitsija. Kuva, joka herättää mielenkiinnon. Tyypillinen mainoksissa. Kuvalla ei välttämättä mitään tekemistä asian kanssa
- Tekstin tylsyyden katkaiseva kuva. Piristää lukijaa
- Koriste. Lähellä edellistä mutta usein tavoittelee taiteellisuutta
- Merkki. Erilaiset painikkeet ja pallukat
- Tunnuskuva, symboli. Tyypillisin yrityksen logo. Tarkoituksena synnyttää assosiaatio logon, yrityksen ja sen palveluiden välille

- Kiinnekohta. Laajoissa jutuissa, joihin lukija palaa usein
- Vireen ja tunnelman luoja. Käytetään usein dokumenteissa. Kuva ei välttämättä liity tekstiin vaan auttaa eläytymään asian maailmaan.

Näistä kaksi ensimmäistä ovat olennaisia kuvia. Kuvan käyttötarkoituksia voi olla useampi. On pelkästään eduksi, jos kuva antaa samalla tietoa ja piristää lukijaa. Kuvan vääriä tulkintoja voidaan torjua onnistuneella kuvatekstillä. (Korpela & Linjamaa 2003, 206–207.)

Verkkosivustoilla on todella hyödyllistä tarjota käyttäjälle sivuston aiheen taustatietoja. Verkossa viittauksen taustatietoihin voi tehdä linkeillä. Linkitykseen ei tarvitse lupaa linkitettävältä sivulta. Linkkien takana olevat taustatiedot tulee olla sivuston tekijän itse lukemia ja hyödylliseksi havaittuja. Linkkien käyttäminen sopii hyvin esimerkiksi, jos sivun teksti viittaa lakeihin. Kuvaus linkistä avautuvasta tiedosta täytyy olla mahdollisimman yksilöity ja tarkka. Linkin kuvaus tulisi sisällyttää linkkiä edeltävään tekstiin. Yleensä sivustolle kootaan kokoelma linkkejä. Kokoelman linkeistä löytyy sivustolla käsitellystä asiasta lisätietoa. (Korpela & Linjamaa 2003, 110, 112, 120–121.)

Toimivan linkityksen tuntomerkkejä ovat:

- linkin lähtökohtana ovat käyttäjän tarpeet
- linkin perusteella pystyy ennustamaan, mitä linkin takana on
- linkitys tarjoaa helpon pääsyn sisällön pääkohtiin
- linkki avaa yhteyden uuteen sisältökohtaan

Lisäksi on syytä pitää huoli, että linkitettävä sivu on toiminnassa. (Alasilta 2000, 181.)

Kaikilla sivustoilla olisi hyvä olla yhteystietosivu. Jos yhteistietojen määrä on pieni, voidaan ne sijoittaa pääsivulle. Yhteystiedoksi voi riittää esimerkiksi funktionaalinen sähköpostiosoite. Funktionaalinen sähköpostiosoite on osoite, joka ei ole riippuvainen jostakin tehtävästä tai henkilöstä. Funktionaalisesta sähköpostiosoitteesta voidaan tehdä pysyvä osoite, joka ei muutu ihmisten tai heidän nimiensä muuttuessa. On tärkeää, että yhteystiedot ovat tiiviitä ja yksiselitteisiä. Yhteystiedoista on käytävä ilmi kenen yhteystiedot ovat. Pääsivulla olevat yhteystiedot sijoitetaan yleensä pääsivun loppuun. Erilliselle yhteystietosivulle voidaan tarvittaessa panna myös yrityksen tai organisaation sijaintitiedot ja ajo-ohje. Tärkeintä yhteystietoja julkaistaessa on selkeys siitä, mitä käyttäjä voi tehdä eri asiointiensuhteen. (Korpela & Linjamaa 2003, 139.)

Verkkosivustoa suunnitellessa on otettava huomioon tekijänoikeuslait ja erilaiset rajoitukset julkaistavan materiaalin suhteen. Tekijänoikeuslait suojaavat myöskin verkossa olevia teoksia. Teos voi olla esimerkiksi maalaus, kuva tai sävellys. Verkkosivuilla on lupa käyttää vain itse tuotettua materiaalia. Ilman lupaa ei esimerkiksi valokuvia saa siirtää omalle verkkosivulleen. Verkkosivulla olevan asiatiedon todenperäisyys on syytä tarkastaa mahdollisimman tarkasti. Lisäksi on hyvä tarjota käyttäjälle sivustolla olevan asiatiedon lähteitä. Tähän tarkoitukseen linkit ovat hyvä keino. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 24–25; Korpela & Linjamaa 2003, 65, 67–68.)

Verkossa julkaistavassa materiaalissa ei saa käydä ilmi esimerkiksi liikesalaisuuksia ja salassapitovelvollisuuden alaisia asioita. Myöskään ihmisiä koskevia tietoja ei voi julkaista ilman asianomaiselta saatua lupaa. Työhön liittyviä yhteystietoja, ihmisen tehtävää yrityksessä ja muita vastaavia tietoja ei tulkita henkilötiedoiksi. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 24–25; Korpela & Linjamaa 2003, 65, 67–68.)

Sivujen koostaminen tehdään yleensä editorilla tai graafisella sivuntaitto-ohjelmalla. Graafisella sivuntaitto-ohjelmalla sivujen koostaminen tapahtuu tekstinkäsittelyn tavoin. Sivujen koostaminen editorilla perustuu kyseisen julkaisukielen tuntemukseen. Kummassakin tapauksessa lopputuloksena on internetsivu, jota katsotaan selainohjelmalla. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 18–19.)



Internetsivujen päivittämisellä tarkoitetaan sivuston sisällön uusimista. Sivuston päivittäminen kohdistuu koko sivustoon tai vain osaan sivustosta. Sivuston päivittäminen voi vaatia usean henkilön päivittäisen työpanoksen, jos sivusto esimerkiksi tarjoaa ajankohtaista tietoa. Pienempien sivustojen tehokas ylläpito vaatii usein nimetyn vastuuhenkilön. Vastuuhenkilöllä tulisi olla mahdollisuus huolehtia sivuista ja vastata palautteeseen päivittäin. Päivittämisen apuvälineenä voidaan käyttää sopivaa tietokantapohjaista julkaisujärjestelmää. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 22.)

## 2.2 Verkkoviestintä ja verkkokirjoittaminen

Viestimet jaetaan sähköisiin ja graafisiin viestimiin. Sähköistä viestintää kutsutaan yleisesti nimellä digitaalinen media. Sillä tarkoitetaan digitaalisessa muodossa olevaa viestintää, esimerkiksi multimediaa ja internetsivuja (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 3.)

Onnistunut viestintä perustuu selkeään näkemykseen siitä, mitä halutaan sanoa. Etukäteen on syytä miettiä ja suunnitella viestintään liittyviä asioita. Viestintä voidaan jakaa kohdeviestintään ja joukkoviestintään. Jako tapahtuu viestinnän kohteen perusteella. Kohdeviestintä on vain kahden osapuolen, viestin lähettäjän ja viestin saajan, välinen tapahtuma. Kohdeviestinnässä viestin suunnittelu on helpompaa, koska viestin lähettäjä tietää kenelle viesti lähetetään. Joukkoviestinnässä viestin saajia useita, eikä lähettäjä tiedä etukäteen viestin vastaanottajia. Tämän takia viestin suunnittelussa ei voida huomioida yksilöitä vaan viesti suunnataan halutulle kohderyhmälle. Aiemmin jako kohde- ja joukkoviestimiin oli helppo tehdä. Nykyään jaottelu on hämärtynyt digitaalitekniikkaa käyttävien laitteiden yleistyttyä. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 20–22.)

Verkkoviestinnän etu perinteisimpiin viestintämuotoihin on parempi saatavuus. Käyttäjät voivat käyttää sisältöä ja ottaa yhteyksiä heille parhaiten sopivalla hetkellä. Paperilla julkaistu teksti on yleensä tarkoitettu luettavaksi suoraviivaisesti alusta loppuun. Internetsivuilla käyttäjä voi valita minkä vaihtoehdon seuraavaksi valitsee. Linkkien avulla lukija voi siirtyä sisällöstä toiseen epälineaarisesti. Alusta loppuun-järjestys ei enää päde. (Alasilta 2000, 139–140.)

Yleensä viestintätuotteiden valmistukseen kuuluu useita työvaiheita ja monia henkilöitä. Työvaiheet voidaan jakaa esimerkiksi seuraavalla tavalla:

- **Toimeksianto:** Toimeksiannossa tilaaja määrittelee haluamansa viestintätuotteen. Toimeksianto on lähtökohta viestinnän tuotantoprosessille. Toimeksiannon tulee olla mahdollisimman yksiselitteinen. Tarkka toimeksianto varmistaa sen, että tilaajalla ja viestintätuotteen valmistajalla on yhtenäinen näkemys lopputuloksen pyrkimyksistä. Toimeksiannossa on määritelty viestinnän tavoite, kohderyhmä, tyyli, käytettävät viestimet, budjetti, aikataulu ja jakelu. Ennen viestintätuotteen lopullista versiota asiakas ja tuottaja toimivat omien mielikuviansa varassa. Tästä voi syntyä ongelma, jos mielikuvat eroavat toisistaan selvästi. Yksiselitteinen toimeksianto turvaa tällaisissa tilanteissa kumpaakin osapuolta.
- **Sopimukset:** Ennen työn aloittamista asiakas ja viestinnän tuottaja sopivat työn lopputuloksesta, aikataulusta ja kustannusarviosta. Sopimukseen liitetään työn toimeksianto.
- **Ennakkosuunnittelu:** Viestinnän suunnittelu on todella tärkeä vaihe koko prosessissa. Ennakkosuunnitelmassa tehdään lopullisesta viestintätuotteesta mahdollisimman tarkka suunnitelma. Ennakkosuunnitelma voi esimerkiksi olla kirjallinen käsikirjoitus tai visuaalinen luonnos. Ennakkosuunnitelman muoto riippuu lopullisen tuotteen luonteesta. Asiakas ja viestintätuotteen tuottaja kommunikoivat lopullisesta tuotteesta ennakkosuunnitelman avulla, joten suunnitelman tulisi olla mahdollisimman yksiselitteinen ja selkeä. Viestintätuotteen tuotantovaihe alkaa vasta, kun kaikki osapuolet ovat hyväksyneet ennakkosuunnitelman.
- **Valmistus:** Jokaisella viestintätuotteella on omanlaisensa valmistusprosessi. Muutokset tuotteeseen valmistusvaiheessa johtuvat yleensä puutteellisesta ennakkosuunnitelmasta. Viestintätuotteiden valmistuksessa jokaisella tuotteella on omanlaisensa valmistusprosessi.
- **Hyväksyminen:** Viestintätuotteen valmistuttua tuottaja esittelee sen tilaajalle lopullista hyväksyntää varten. Yleensä tilaajalle esitellään myös tuotteen välivaiheita. Viimeistelyvaiheeseen voidaan siirtyä, jos tilaaja hyväksyy tuotteen.

- **Viimeistely:** Viimeistelyvaiheessa voidaan tuotteeseen tehdä pieniä teknisiä korjauksia. Lopputuloksen tulee kuitenkin säilyä samanlaisena, kun tilaaja on hyväksynyt. Tuotteen dokumentointi- ja arkistointityöt kuuluvat myös viimeistelyvaiheeseen.
- **Jakelu:** Jakelu on prosessin viimeinen vaihe. Jakelu tehdään sopimuksesta riippuen joko tilaajan tai tuottajan toimesta. Tallenteilla tai graafisessa muodossa olevat viestintä tuotteet kopioidaan, pakataan ja toimitetaan tilaajalle jaettavaksi. Viestintä tuotteet, jotka jaellaan verkkojen kautta, siirretään valmiina tiedostoina palvelinympäristöön.

Viestinnän suunnittelun lähtökohtana on miettiä mitä halutaan viestittää. Viestin sisältö ja tarkoitus ovat tärkeimmät asiat viestinnän toteuttamisessa. Helpoiten ymmärrettävissä olevat viestit ovat mahdollisimman yksinkertaisia ja pelkistettyjä. Verkossa sisältöpalasten tulee toimia irrallaan ja eri järjestyksissä. Tämän takia sisällön verkossa tulee olla korostetun rakenteellista. (Alasilta 2000, 151; Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 22, 25–26.)

### 2.2.1 Toimiva verkkoteksti

Yksi digitaalisen median peruselementeistä on teksti. Tekstin tarkoitus on ennen kaikkea viestinnällinen. Näytölle kirjoitetun tekstin tuottaminen on kuitenkin erilaista, kuin paperille julkaistavaksi tarkoitettun tekstin. Internetiin kirjoittavan tulisi hallita kokonaisuuksia, ei vain sirpale tietoa. Olennaista on tuntee erilaisten lukijoiden tiedontarpeet ja käyttäytymismallit. Menestyäkseen internetkirjoittajan tulisi keskittyä suunnitteluun, perehtyä lukijoidensa tilanteisiin ja etsiä ilmaisutapoja, jotka hyödyntävät verkon vahvuuksia. Verkkokirjoittajana menestyy vain jos pystyy tuottamaan selkeitä ja mielenkiintoisia tekstisisältöjä lukijakunnan tarpeisiin. Lukijakeskeisyys on verkkokirjoittajan perustaito ja verkkokirjoittamisen lähtökohta. (Alasilta 2000, 141,145; Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 52.)

Tekstin lukeminen näytöltä on hitaampaa kuin paperilta lukeminen. Ruudulta on hitaampaa lukea, hankalampaa ymmärtää kokonaisuuksia ja vaivalloisempaa löytää uudelleen yksityiskoh-  
tia. Luettaessa näytöltä keskittymistä voivat häiritä esimerkiksi heijastukset, tekstin vierittämi-  
nen ylös ja alas sekä väärä etäisyys monitoriin. Myös erilaiset liikkuvat elementit tai välkkyvät  
kohteet häiritsevät tekstiin keskittymistä, koska ihminen havaitsee helposti liikkeen. Näytöltä  
luettaessa myös tekstin ymmärtäminen ja muistaminen ovat vaikeampia kuin paperilta luet-  
tuna. Verkkoon täytyy siis kirjoittaa paremmin kuin paperille. (Alasilta 2000, 147; Keränen,  
Lamberg & Penttinen 2003, 52.)

Lukemista näytöltä voi helpottaa hyvällä kappalejaolla, selkeillä ja lyhyillä lauseilla, selkeällä  
otsikoinnilla ja luetteloiden käytöllä. Tekstin näytöllä tulisi olla lyhyttä ja ytimekästä. Liian  
pitkät ja usealle riville jatkuvat lauseet vaikeuttavat tekstin hahmottamista. Lyhyet kappaleet ja  
sisältöä kuvaava otsikointi helpottavat tekstin luettavuutta. Kappaleiden pituus tulisi olla alle  
10 riviä. Selkeä otsikointi auttaa tekstin silmäilemistä. Pääotsikon lisäksi tulisi käyttää tekstistä  
erottuvia väliotsikoita. Otsikko kertoo seuraavan tekstin sisällön tiivistetesti. Usein tekstistä  
silmaillään ensin otsikot. Hyvä otsikko saa lukijan kiinnostuneeksi itse tekstistä. (Keränen,  
Lamberg & Penttinen 2003, 52–53.)

Kunnallisessa organisaatiossa selkeä yleiskieli vaatii myös palveluiden ja toimintojen nimeä-  
mistä kuvaavasti myös asiaan perehtymättömälle. Palveluita usein nimetään uudelleen organi-  
saatiouudistusten yhteydessä. Verkkosivujen käyttäjä kuitenkin useimmiten hakee palveluita  
totutuilla vanhoilla nimillä. Tämän takia tulee varmistaa vanhan termin näkyminen mahdolli-  
simman selkeästi uuden rinnalla. Asiasanalistauksella ja toimivalla hakupalvelulla voidaan pa-  
rantaan löydettävyyttä. Tärkeää on kertoa mitä uudet termit tarkoittavat ja missä yhteydessä niitä  
käytetään. Tämä on tärkeää erityisesti organisaation toimintojen ja palveluiden muuttuessa.  
Palvelun kehittämisen yhteydessä tulisi panostaa verkkokirjoittamiseen. (Kuntaliitto 2010.)

Tekstin täytyy olla kielipillisesti oikein kirjoitettua. Sisällön tulee olla myös esitetty lukijoita kiinnostavalla tavalla. Internetiin kirjoitettaessa kolme asiaa ovat tärkeintä:

- ytimekkyys: tekstiä tulisi kirjoittaa puolet vähemmän, kuin paperille kirjoitettaessa
- silmäiltävyys: teksti olisi jaoteltava osiin kappaleilla, otsikoilla ja luetteloilla
- hypertekstin käyttö: pitkät tekstin tulisi jakaa useammalle sivulle hypertekstin avulla

Tutkimukset todistavat, että nettitekstiä ei lueta kuten kirjaa. Ihminen lukee noin 25 % hitaammin näytöltä kuin paperilta. Tämän takia ihmiset eivät halua lukea näytöltä suuria tekstimääriä. Nettitekstiä pikemminkin silmäillään etsien kiinnostavaa sisältöä. Tekstin verkossa tulisi mahtua yhdelle sivulle, koska käyttäjät eivät halua vierittää näyttöä.

Ikääntyville internetsivuja suunniteltaessa seuraavat asiat helpottavat lukemista:

- käytetään aina päätteetöntä kirjaisinta (groteski)
- käytetään kirjasinkokoa 14 pistettä leipätekstissä ja 18–24 otsikoissa
- tehdään näyttöruudun reunoilla olevat kohteet isommiksi
- käytetään lihavointia, vältetään kursivointia
- ei käytetä suuraakkosia
- teksti tasataan vasemman reunan mukaan, ei keskitetä
- käytetään otsikoita ja väliotsikoita jakamaan tekstiä

(Nielsen 2000, 101,103; Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 124-125; Nielsen Norman Group 1997.)

Kirjoittaminen on viestintä- ja ilmaisumuoto, jossa sisällön lisäksi tulee esiin kirjoittajan persoonana ja ajattelutapa. Kirjoittamisprosessi voidaan jakaa kolmeen osaan. Prosessin osat ovat tekstin suunnittelu, tekstin kirjoittaminen ja tekstin viimeistely. Kaikki osat ovat yhtä tärkeitä tekstin onnistumisen kannalta. Jokaisella on oma tapansa kirjoittaa, joten kirjoittamisprosessi vaihtelee kirjoittajan mukaan. Parhaan tavan omaan kirjoittamiseensa jokainen löytää harjoittelemalla ja kirjoittamalla. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 53–54, 56.)

Uutta tekstiä kirjoittaessa tai vanhaa tekstiä muokattaessa on huomioitava tekstin sisältö, kohderyhmä ja tyyli. Aihe on rajattava ja mietittävä, mitä haluaa kirjoituksella sanoa sekä mitkä asiat siihen voimakkaimmin liittyvät. Pitkissä teksteissä kannattaa tekstin runko ensin jäsentellä kirjoittamalla sisällysluettelo. Teksti kirjoitetaan aina muiden luettavaksi. Kirjoitettaessa täytyy miettiä kenelle teksti kirjoitetaan. Lisäksi on hyvä miettiä, mitä lukija mahdollisesti tietää aiheesta etukäteen sekä millaisia mielikuvia lukijalla voi olla aiheesta. Tärkeää on myös arvioida, mitä hyötyä tekstistä on lukijalle. Käytettyyn kieleen vaikuttaa tekstin kohderyhmä. Erityyppinen kieli vaikuttaa erilaisiin ikä- ja kulttuuriryhmiin. Myös eri ammattialat käyttävät omaa ammattisanastoaan. Tällaista sanastoa ammattialat ulkopuoliset ihmiset eivät yleensä tunne. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 53–54, 56.)

Tekstissä asioiden esittämiseen on monia eri tapoja. Tekstin tyyllillä voidaan vahvistaa sisältöä tai herättää lukijassa tuntemuksia ja mielikuvia. Tyyllilajeja ovat esimerkiksi erilaiset runomuodot, proosa ja tieteellinen teksti. Tekstin sisältöä voidaan selkeyttää käyttämällä erilaisia tekstielementtejä. Tällaisia tekstielementtejä ovat esimerkiksi otsikot, leipäteksti, kuvateksti, taulukko ja luettelo. Toisistaan tekstielementit erotetaan typografian keinoilla kuten kirjasinkoon muuttamisella ja lihavoinnilla. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 53–54, 56.)

Tekstin lukeminen on erilaista kuin paperilta. Tämän takia paperilla olevaa valmista tekstiä ei voi siirtää näytöltä luettavaksi ilman perusteellista muokkaamista. Parasta on käyttää paperilla olevaa tekstiä tausta-aineistona ja tuottaa sen pohjalta kokonaan uutta tekstiä. Valmista tekstiä voidaan myös muokata näytöllä luettavampaan muotoon. Tämä tarkoittaa usein tekstin lyhentämistä tiivistämällä ja sisältöä rajaamalla. Tekstissä täytyy kuitenkin säilyä tarkoitettu asiakokonaisuus lyhentämisestä ja rajaamisesta huolimatta. Ennen tekstin muokkaamista määritellään muokatun tekstin viestinnällinen päämäärä. Muokatessa tekstiä on huomioitava tekijänoikeussuoja. Lupa alkuperäiseltä kirjoittajalta tarvitaan aina, kun käytetään tai yhdistellään valmista tekstiä. Käytettäessä sitaatteja on kerrottava tekstin lähde ja kirjoittaja. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 53–54, 56.)

### 2.2.2 Selkokieli

Sana ”selkokieli” yhdistetään usein selvään ja ymmärrettävään kieleen. Alun perin sanalla on kuitenkin tarkoitettu yksinkertaistettua kieltä. Yksinkertaistettu kieli sopii sellaisille, joilla on hyvin vaikea ymmärtää tavallista yleiskieltä. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi vanhukset, lapset, maahanmuuttajat, lukihäiriöiset ja kehitysvammaiset. Selkokielineen ilmaisu on selittävämpää kuin yleiskieli. Tämän takia selkokielellä ilmaistu asia on pidempi kuin sama asia yleiskielellä. (Korpela & Linjamaa 2003, 175–176.)

Selkokielessä toistetaan sanoja ja vältetään tiiviitä ilmaisuja sekä pitkiä virkkeitä. Selkokielessä vältetään viittauksia tekstin muihin osiin. Tämä helpottaa yksittäisten virkkeiden ymmärtämistä. Selkokielessä pyritään puhuttelemaan sinä-muodossa. Asioita kuvataan selkokielessä lukijan kannalta, ei abstraktein käsittein. Selkokielessä sisältö karsitaan olennaiseen. Sisällön asia voi usein olla liian vaikea tai laaja vastaanottajille. On parempi tarjota vain sisällön olennaiset asiat. (Korpela & Linjamaa 2003, 175–176.)

Selkokieliyydessä on useita eri asteita ja muotoja. Internetsivuille sopii ymmärrettävä yleiskieli. Internetsivujen kielen on hyvä olla yksinkertaista, muttei selkokielistä. Joskus kannattaa sivuille kirjoittaa erillinen selkokielineen vaihtoehto. Tämä vaihtoehto voi olla sisällöltään suppeampi ja siihen on hyvä viitata esimerkiksi ”pääkohdat selkokielellä” kohdalla. Selkokielen ydinperiaatteita ovat:

- Käytetään helppotajuista, suoraa kieltä. Pyritään lyhyisiin lauseisiin ja virkkeisiin. Virkkeiden rakenne pidetään yksinkertaisena.
- Kerrotaan vain yksi asia yhdessä lauseessa. Lauseet sidotaan toisiinsa selittävin sanoin, kuten ”siksi”, ”siis” ja ”kuitenkin”.
- Käytetään lyhyitä, jokapäiväisiä puhekielen sanoja. Arkikieliyyttä kuitenkin tulee välttää. Aiheen luonteesta riippuvat tyylin vaatimukset tulee ottaa huomioon.
- Vältetään raskaita sanoja. Tällaisia ovat esimerkiksi vierasperäiset sanat, pitkät sanat, lyhenteet ja ammattisanasto. Jos raskaita sanoja tarvitaan asian esittämiseksi, on sanat selitettävä.

- Vältetään vaikeita taivutusmuotoja kuten ”nähdäkseni”, ”voitaneen” ja ”matkatavaroinemme”. Selkokielisessä tekstissä vältetään jopa konditionaaleja kuten ”saattaisi”. Selkokielen käyttämisen vaarana on liian yksinkertainen kieli laajalle yleisölle tarkoitettussa tekstissä. Nyrkkisääntönä pidetään sellaisten taivutusmuotojen välttämistä, joita kirjoittaja ei käyttäisi puheessaan.
- Käytetään konkreettisia ilmaisuja. Konkreettinen ilmaisu viittaa johonkin olemassa olevaan, johon voi tarttua käsin tai jonka voi kuulla tai nähdä. Kuitenkin esimerkiksi yleisten periaatteiden esittäminen voi vaatia abstrakteja ilmaisuja. Tällaisissa tilanteissa abstraktit ilmaisut on selitettävä konkreettisten esimerkkien avulla.

Selkokieltä kirjoitettaessa noudatetaan hyvän kirjoittamisen sääntöjä voimakkaammin ja pidemmälle vieden kuin yleiskielessä. Kuvaruudulta usein silmäillään asioita ja asioiden nopea hahmottaminen on tärkeää. Internetsivuja myös luetaan usein sieltä täältä ja pienissä paloissa. Tämän takia internetsivuilla kirjoitettaessa kieltä kannattaa viedä hiukan selkokielen suuntaan. (Korpela & Linjamaa 2003, 175–176.)

### 2.3 Käytettävyys

Käytettävyys on menetelmä- ja teoriakenttä, jonka avulla pyritään tehostamaan käyttäjän ja laitteen yhteistoimintaa. Osana käytettävyyttä on myös toiminnan saaminen mahdollisimman miellyttäväksi käyttäjän kannalta. Kognitiivisen psykologian sekä ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen tutkimusta käytetään hyväksi käytettävyydessä. Jakob Nielsenin mukaan käytettävyys on vain yksi osa monista tuotteen käyttökelpoisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Käytettävyyden on kuitenkin oltava kunnossa, jotta tuote olisi ylipäänsä käyttökelpoinen. Nielsen määrittelee hyvän käytettävyyden muodostuvan käyttötilanteen opittavuudesta, virheettömyydestä, muistettavuudesta, tehokkuudesta ja miellyttävyydestä. ISO 9241-11, ”Standardi näyttöpäätetyön ergonomiasta – ohjeita käytettävyydestä”, puolestaan määrittelee käytettävyyden riippuvaksi käyttötilanteesta ja lisää Nielsenin listaan tuottavuuden. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 17.)



### 2.3.1 Esteettömyys

Internetselainten ja niiden laajennusten pitäminen ajan tasalla on edellytys verkkosivujen käyttämiseen. Tekniset tai muut rajoitteet kuitenkin estävät joidenkin käyttäjien mahdollisuuden hyödyntää uusinta tekniikkaa. Monet käyttäjäryhmät eivät pysty käyttämään verkkosivuja, jos sivujen toteutuksessa ei ole otettu huomioon heidän erikoisuuttaan. Tällaisia erityisryhmiä ovat esimerkiksi näkövammaiset, ikäihmiset ja fyysisesti rajoittuneet. Ominaisuuksien erojen lisäksi ihmisten tilanteet vaihtelevat suuresti. Esimerkiksi tietokoneen hiiren liikuttaminen tarkasti pienen kohteen valitsemiseksi tuottaa monille vaikeuksia. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 23; Korpela & Linjamaa 2003, 16.)

WAI (Web Accessibility Initiative) on W3C:n (World Wide Web Consortium) laatima ohjeistus. WAI määrittelee teknisiä ja sisällöllisiä toimintatapoja joiden avulla sivujen esteettömyyttä voidaan parantaa. EU suosittelee esteettömien verkkosivujen suunnittelua. Myös julkisen hallinnon tietohallinto korostaa ohjeistuksessaan esteettömyyden merkitystä kuntien, virstojen ja muiden kansalaisille tarpeellisten verkkopalveluiden toteutuksessa. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 23; Korpela & Linjamaa 2003, 16.)

Esteettömyys eli saavutettavuus (accessibility) internetissä on monella taholla nostettu yhdeksi keskeiseksi tavoitteeksi. Esteettömyyden lähtökohtana on verkkopalvelun käytettävyys kaikille. Internetsivujen sisältöön pääsemiseksi tai sivustossa liikkumiselle ei saisi asettaa esteitä. Esteenä voi toimia esimerkiksi vain kuvina esitetyt olennaiset asiat sivustolla. Kuville tulisi olla aina myös tekstivaihtoehto, jos asia on sisällön kannalta olennainen. Yksinomaan hiirellä tehtäviin tarkkaa kohdistamista vaativiin toimenpiteisiin perustuva sivusto aiheuttaa myös esteen. Lukihäiriöiselle esteen sivustolla muodostaa helposti sivu, jolla on tarpeetonta virkakielistä tekstiä. Käytettävyys ei saisi riippua käyttäjän päätelaitteesta, selaimesta tai käyttäjän erityisominaisuuksista. Käyttäjän itse asettamat rajoitukset eivät myöskään saisi vaikuttaa sivujen sisällön saavutettavuuteen. Tällainen itse asetettu rajoitus voi olla esimerkiksi kuvien asettaminen pois käytöstä. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 23; Korpela & Linjamaa 2003, 16.)

### 2.3.2 Aistiminen

Ihminen muodostaa kokonaiskuvan ympäristöstään kaikkien aistien yhteisvaikutuksella. Näkö- ja tuntoaisti ovat kuitenkin ainakin toistaiseksi tärkeimmät aistit, joilla ihminen vastaanottaa tietoa tuotteista. Silmän verkkokalvo saa koko ajan ärsykeitä mutta vain pieni osa aistituista asioista käytetään tietoisesti. Ihminen pystyy kohdistamaan katseensa kerrallaan vain yhteen kohteeseen. Ihmisen aivot tulkitsevat kaksiulotteisen kuvan kolmiulotteiseksi, jos kuvassa on pienikin vihje kolmiulotteisuudesta. Aivot kuitenkin käsittelevät samalla myös näkökentän reuna-alueilta saatua tietoa. Aistiminen on mahdotonta ilman ärsykekynnyksen ylittävää ärsykettä. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 70, 72, 79, 82; Kuutti 2003, 26)

Internetsivuilla tyypillinen ongelma on informaation hukkuminen taustaan. Tällöin ärsykekynnyks jää ylittämättä. Havaitseminen näköaistin avulla ja näkeminen eivät siis tarkoita samaa asiaa. Joissain käyttöliittymäratkaisuisa varsinainen informaatio hukkuu hälyyn, jonka näköärsyke lähettää. Tämän voi aiheuttaa esimerkiksi liian suuri tiedon määrä tai sen huono organisointi käyttöliittymässä. Tällöin käyttäjä ei näe kaikkea mitä suunnittelija on asettanut nähtäväksi. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 70, 72, 79, 82.)

Tietokoneen ruudulta ihminen näkee selvästi noin 12 merkkiä eteenpäin ja neljä merkkiä taaksepäin yhdellä katseen kohdistuksella. Ikääntyessä ihmisen näköaisti ja näkö tarkkuus heikkenee. Kyky kohdistaa katse eri etäisyyksille heikkenee jo keski-iässä. Ikääntyvillä ihmisillä näöntarkkuuteen vaikuttaa erityisesti valaistus. Yli 80-vuotiaat näkevät heikosti vihreän, sinisen ja violetin värin. Punainen, oranssi ja keltainen ovat parempia värejä iäkkäille käyttäjille. Iäkkäillä ihmisillä myös näköärsykkeiden prosessointi on hitaampaa. Tämän takia iäkkäiden täytyy katsoa kohdetta pidemmän aikaa tunnistaakseen ne. Vaikka ääreisnäkö heikkenee keski-ikästä lähtien, vasta yli 75-vuotiailla se on heikentynyt huomattavasti ja voi aiheuttaa ongelmia. Ääreisnäkö alkaa heiketä jo keski-iässä mutta vasta yli 75-vuotiailla se alkaa olla ongelma. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 70, 72, 79, 82.)

Tekstin ja taustan välisellä kontrastilla voidaan kompensoida näkö tarkkuuden huononemista. Musta teksti valkoisella taustalla on paras kontrasti ikääntyneille. Ohuita viivoja tulee välttää, koska ne sulautuvat helposti taustaan ja häviävät näkyvistä. Internetsivuilla jokainen liikkuva elementti lisää levottomuutta. Sivun kaikki elementit kilpailevat näkyvyydestä. Tällaisia elementtejä ovat esimerkiksi mainokset ja sivun varsinainen sisältö. Tärkeän tiedon erottuvuus, havainnon järjestyminen ja ympäristön sekä toiminnan sopusointu ovat onnistuneen havainnon

edellytykset. Käyttäjän havaitessa tai tulkitessa tilanteen väärin, hänellä jää usein huomaamatta tuotteen käyttämisen kannalta olennaisia asioita. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 70, 72, 79, 82.)

Näköhavaintojen tekeminen jaetaan piirreohjattuihin ja käsiteohjattuihin. Tietoisuuden rajalla olevaa, aavistettavaa tapahtumaa tai asiaa, kutsutaan esitietoiseksi havainnoksi. Ihmisen kiinnittäessä asiaan huomiota tulee esitietoinen havainto tietoiseksi havainnoksi. Esitietoinen havainto jää tiedostamattomaksi, jollei sen tarkasteluun ole aihetta. Esitietoiset toiminnot tapahtuvat ilman tietoisia ennakkotietoja, nopeasti ja satunnaisessa järjestyksessä. Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 70, 72, 79, 82.)

Esitietoista vaihetta seuraa tietoinen vaihe. Tietoisessa vaiheessa nähty asia analysoidaan tarkemmin. Tätä tapahtumaketjua kutsutaan piirreohjatuksi havaitsemiseksi. Ihmisen suunnatessa katseensa kohteeseen, alkavat piirreohjatut havaitsemisen prosessit tutkimaan kohteen yksityiskohtia. Tällaisia yksityiskohtia ovat esimerkiksi kohteen muoto, koko, väri ja muotojen suunta. Käsiteohjattu havaitseminen tapahtuu samanaikaisesti yksityiskohtien poimimisen kanssa. Huomio suunnataan sen mukaan mitä ympäristö, odotukset, työtehtävät, harrastukset, mielen tila tai käsitys todennäköisyydestä antavat olettaa. Näiden asioiden perusteella ihminen tekee nopeasti oletuksen siitä, mitä havainto luultavasti sisältää. Jos oletus ei sovikaan havaintoon, tekee ihminen uuden oletuksen. Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 70, 72, 79, 82.)

Piirreohjatut prosessit poimivat havainnosta kaiken mahdollisen tiedon. Näitä tietoja käyttäjä tarvitsee tehdäkseen oletuksen havainnon sisällöstä. Käytännössä näköhavainnoissa huomio siirtyy joustavasti edes takaisin pienten ja isojen asioiden välillä. Tehdessään jotain ihminen luo ensin yleissilmäyksen kohteeseen. Tämän jälkeen huomio kiinnitetään yksityiskohtiin. Asian kerran hahmotettuaan, sen eri tavalla näkeminen on vaikeaa. Usein on myös vaikeaa kuvitella, kuinka vaikeaa saman havainnon tekeminen voi olla toiselle. Käyttöliittymän suunnittelijan onkin mahdotonta tietää, hahmottaako tuotteen käyttäjä tuotteen kuten suunnittelija on tarkoittanut. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 84–85.)

Kohteen ja sen taustan hahmottaminen kuuluvat esitietoisien vaiheen toimintoihin. Ihminen on tottunut havaitsemaan kolmiulotteisia kohteita taustaa vasten. Tämän takia katse suunnataan luonnostaan kohteeseen taustan sijaan. Hahmottaessaan ja kohteita katseella etsiessään

ihminen yrittää muodostaa hänelle merkityksellisiä kokonaisuuksia. Joskus yritys on niin voimakasta, että kokonaisuuksia ja kohteita nähdään sielläkin missä niitä ei ole. Yleensä kohde on taustaa esineenomaisempi. Kohde myös tuntuu olevan taustan tai toisen kohteen edessä. Nämä asiat erottuvat hyvin silloin, kun kohteet näyttävät menevän limittäin keskenään. Kohteeksi hahmottuvat asiat havaitaan heti. Tuotteen käyttämien voi epäonnistua, jos käyttäjä hahmottaa tuotteen käyttämiselle tärkeän tiedon taustaksi. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 85–87.)

Tausta on vailla oikeaa muotoa ja kohteen sekä taustan erottava ääriviiva kuuluu kohteeseen. Ihminen näkee symmetriset osat sekä kuperat ja koverat elementit helposti kuvioina. Kokonaisuuden pienemmän alueen ihminen hahmottaa yleensä kuvioksi. Laajempi alue mielletään taustaksi. Alue nähdään hahmona sitä helpommin, mitä pienempi rajattu alue on. Pysty- ja vaakasuorat alueet nähdään helposti kuvioina. Näkymän globaalit piirteet, kuten kuviot, tausta ja ääriviivat, poimitaan jo esitietoisella tasolla. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 85–87.)

Yksittäiset ärsykkeet ryhmittyvät kokonaisuuksiksi ihmisen havaintojärjestelmässä. Kohteen tuttuus ja havaitsijan odotukset vaikuttavat kohteen tunnistamisen ja luokittelun nopeuteen. Yleensä kaikista ärsykeyksityiskohtien yhdistelmistä hahmotetaan yksinkertaisin tai tutuin. Ihmisen ilmeisesti synnynnäisiä piirteiden yhdistelytapoja kuvaavat hahmolait.

Sinkkonen, Kuoppalan, Parkkinen ja Vastamäen mukaan hahmolakeja ovat seuraavat:

- läheisyys: kaksi visuaalista ärsykettä, jotka sijaitsevat lähellä toisiaan mielletään yhteenkuuluviksi. Kohteet, jotka ovat lähellä toisiaan, mielletään ryhmiksi
- samanlaisuus: kaksi samanlaista visuaalista ärsykettä mielletään yhteen tai samaan ryhmään kuuluviksi
- jatkuvuus: jos viivat leikkaavat toisiaan, katsoja jakaa kokonaisuuden selkeästi jatkuviin osiin. Yhtenäinen viiva koetaan kuvioksi. Kuvio ja tausta pyritään näkemään tavalla, joka aiheuttaa kuvan käyriin tai viivoihin vähiten äkkinäisiä muutoksia
- tuttuus: tutut ja merkitykselliset alueet nähdään kuvioina
- valiomuotoisuus: ymmärrämme kuviot mahdollisimman yksinkertaisina, ”hyvämuotoisina”

- yhteinen liike: kohteet, jotka liikkuvat samaan suuntaan samalla nopeudella kuuluvat yhteen ryhmään tai kohteeseen
- yhteenliittyminen: kohteet, jotka liittyvät toisiinsa eli ovat toisissaan kiinni, kuuluvat yhteen ryhmään tai kohteeseen
- sulkeutuvuus: jos visuaaliset ärsykkeet näyttävät ikään kuin sulkevan sisäänsä jonkin alueen, katsoja näkee sen alueena ja ärsykkeet siihen kuuluvina rajoina, toisin sanoen yhteenkuuluviksi.

Hahmolait on otettava huomioon tuotetta suunniteltaessa. Muutoin tuotteen eri elementit voivat hahmottua käyttäjälle eri tavalla kuin suunnittelija ajattelee. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 89–91.)

Käyttäjän huomiota on mahdollista kuljettaa pitkin näyttöä. Käyttäjän katse täytyy saada ensin kohdistettua oikeaan paikkaan. Tämän jälkeen katsetta voi lähteä ohjaamaan eteenpäin. Tällä tavalla käyttäjä näkee asiat oikeassa järjestyksessä. Käyttöliittymän näkyvä rakenne on mahdollista rakentaa helposti navigoitavaksi. Katseen kuljettamisessa asioiden esittämisyjärjestys on tärkeä. Tarkkaivaisuutta voidaan kuljettaa erityisesti erilaisilla viivoilla. Käyttäjän katse suuntautuu näyttöä katsoessa luonnostaan ensimmäisenä näytön vasempaan yläneljännekseen. Sieltä katse etsiytyy sellaiseen kohtaan ylävasemmalla, josta käyttäjä odottaa ensimmäisen asian löytyvän. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 102–103.)

Käyttöliittymän ulkoasun suunnittelussa kannattaa huolehtia seuraavista asioista:

- kohteen ja taustan on erotuttava toisistaan. Tarvittaessa on lisättävä kontrastia esimerkiksi taustaa muuttamalla
- käyttäjän huomion on kiinnityttävä oikeaan kohteeseen. Tähän voidaan vaikuttaa esimerkiksi elementtien kontrastilla, värityksellä, koolla tai muodolla
- käyttäjän huomiota ei saa viedä väärin asioihin
- käyttäjälle tulee tehdä kiintopisteitä ja katseen etenemissuunnan on oltava selvä

(Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 106.)

Eri ammattialoilla ja alakulttuureilla on usein omat käsitemaailmansa ja käsitteille on sovittu keskinäinen suhde. Tällaiset suhteet ovat tarkkoja ja tunnettuja oman tieteen tai alueen piirissä mutta tuntemattomia piirin ulkopuolisille. Kielen ja käsitteiden oikea ja tarkka käyttö on todella tärkeää. Epätarkka tai kokonaan väärä termistö johtaa aloittelevaa käyttäjää harhaan. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 115.)

Tietoa tarjoavalla internetsivulla on tärkeää, että jo käytetyn linkin väri on muuttunut. Tämä estää turhan palaamisen uudelleen samoille sivuille. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 117.)

### 2.3.3 Havaitseminen ja tuotteen käyttäminen

Käyttäjän täytyy pystyä havaitsemaan tuotteessa tehtävän suorittamisen kannalta oleellinen tieto voidakseen käyttämään tuotetta tehokkaasti. Aloittelevan käyttäjän on helppo käyttää tuotetta jos tarvittavat toiminnot ovat näkyvillä. Hyvin näkyvät toiminnot myös tehostavat kokeneen käyttäjän toimintaa. Erityisiä visuaalisia vihjeitä tarvitaan, jos käyttäjän tarvitsema asia on syystä tai toisesta huonosti näkyvillä. Esimerkiksi teksti voi toimia visuaalisena vihjeenä. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 67, 134.)

Myös käyttäjän tekemien toimenpiteiden vaikutus tuotteen tilaan täytyy ilmetä selkeästi. Joskus käyttäjä ei näe kaikkea mitä hänen pitäisi. Tähän on yleensä syynä se, että väärä asia käyttöliittymässä vie hänen huomionsa. Asiat voivat myös hahmottua hänelle väärin tai eivät hahmotu ollenkaan. Asioiden havaitseminen ei ole pelkästään aistien varaista toimintaa. Pelkkä asioiden oleminen käyttöliittymässä ei riitä. Käyttäjän on pystyttävä tunnistamaan asiat ja mieltämään ne joksikin ennen kuin hän voi käyttää niitä. Käyttäjillä, jopa aloittelevilla, on ennakkokäsityksiä tuotteesta. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 67, 134.)

Objektiivisen todellisuuden sijaan ihmisen muistiin jää oma tulkinta asiasta. Aiemmat kokemukset, opit ja jopa mielentila vaikuttavat ihmisen tekemään tulkintaan. Myös ennakkokäsitykset vaikuttavat ihmisen tulkintoihin näkemästään ja kuulemastaan. Ihminen tulkitsee näkemänsä tai kuulemansa käyttäen ennakkokäsityksiään asiasta. Tulkintaan vaikuttavat ihmisen toiminnan aiemmat kokemukset, opit ja ennakkoluulot ja jopa mielentila. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 68–69.)

Tärkeimmät asiat, jotka suunnittelijan täytyy ymmärtää ihmisen havaintojärjestelmästä, ovat:

- ihminen ei havaitse kaikkia asioita käyttöliittymästä
- suunnittelija näkee tuntemansa tuotteen käyttöliittymän eri tavalla kuin aloittelija, teki-  
jöille tuotteen elementeillä on merkitys, aloittelevalla käyttäjälle ei
- ihmisen katsoessa tuotetta koko hänen kokemusmaailmansa vaikuttaa näkemänsä ymmärtämiseen
- ihminen tunnistaa tuttuja hahmoja ja elementtejä erittäin tarkasti, jos hänellä on hahmoille merkitys

(Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 68–69.)

#### 2.3.4 Vastaavuus

Vastaavuudeksi kutsutaan tilannetta, jossa tuotteen osat tai tuotteen osien sijoittelu vastaavat käyttäjän näkemystä maailmasta. Vastaavuuden käsite on hyvin lähellä merkityksellisyyden käsitystä. Tärkeintä vastaavuudessa tuotteita suunniteltaessa on tuotteen vastaavuus käyttäjän maailman kanssa. Järjestelmien tiedot esimerkiksi tulisi organisoida kuten aihealueen tiedot käyttäjälle jäsentyvät. Internetsivuilla tämä tarkoittaa, että tiedot järjestetään käyttötavoitteen mukaisesti käyttöliittymiin – ei tietokannan mukaisesti. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 153–154.)

Ellei sivun tekijä tiedä miksi käyttäjä käy sivulla ja mitä käyttäjä on tekemässä, sivulla ei luultavasti käy kukaan. Joskus käyttäjä ei löydä järjestelmästä etsimäänsä. Syynä voi esimerkiksi olla käyttäjän ja tuotteen terminologian erot, tuotteen ja käyttäjän asioiden luokittelun eroavaisuus tai se, että sivujen logiikka ja maailma eivät vastaa toisiaan. Ellei käyttäjä löydä etsimiään asioita tuotteesta, hän poistuu sivulta. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 153–154.)

### 2.3.5 Estetiikka

Esteettisen visuaalisen suunnittelun perussäännöt ovat selkeys, johdonmukaisuus, yksinkertaisuus ja miellyttävä ulkonäkö. Nämä asiat ovat samoja, kuin tuotteen toimivuuden varmistamisessa. Esteettisiin asioihin kuitenkin liittyy muitakin arvoja. Esteettiseltä kannalta tuotteen suunnittelussa tulisikin kiinnittää huomiota esimerkiksi visuaaliseen identiteettiin, ammattimaisuuteen, tasapainoon, harmoniaan, jännitteisiin ja yllätyksellisyyteen. Käyttäjälle esteettisesti miellyttävä sovellus antaa laadukkaan kuvan. Sanoma tulisi saada tehokkaaseen, harkittuun, esteettisesti puhuttelevaan ja omaperäiseen graafiseen ulkoasuun. Sen lisäksi tulisi ottaa huomioon sanoman aihe, vastaanottaja, tekniikka, käytössä olevat resurssit ja käyttötilanne. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 157; Wiio, 2004 31.)

Esteettisyyden kannalta internetsivujen suunnittelijan täytyy aluksi miettiä ikkunaan tarvittavat elementit. Myös elementtien merkityksellinen järjestys, hierarkia, tärkeys, pituus, muoto ja järkevä suunnittelu sisällön mukaan tulisi miettiä valmiiksi. Sommittelu, asioiden järjestely ja ryhmittely sekä selvä hierarkia auttavat käyttäjää ymmärtämään suunnittelijan asioiden jäsentelyä. Ne myös auttavat käyttäjää luomaan asiaan oman käyttökelpoisen jäsentelynsä. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 157.)

### 2.3.6 Opittavuus

Oppimisessa on kyse tietojen tai taitojen tallentamista muistiin myöhempää käyttöä varten. Oppiminen voi tapahtua tietoisesti opiskelemalla tai kokemusten kautta. Yksi keskeisistä käytettävyyden osatekijöistä on opittavuus. Käyttöliittymä, joka ei vaadi ollenkaan oppimista on todella harvinainen. ISO 9241–10-standardin mukaan vuorovaikutus tuotteen ja ihmisen kanssa on silloin sopivaa oppimiseen, kun se tukee ja opastaa käyttäjää järjestelmän oppimisessa. Se myös suosittelee suunnittelijoille tunnettuihin oppimisstrategioihin tutustumista. ISO 9241–10-standardi kuvaa opittavuutta tuotteen tuoton, tehokkuuden ja tuotteen miellyttävyyden kautta seuraavasti:

- tuotto, kuinka monta toimintoa on opittu, kuinka monta prosenttia käyttäjistä on opinut tietyt asiat



- tehokkuus, paljonko aikaa menee tiettyjen asioiden oppimiseen, paljonko aikaa menee tiettyjen asioiden uudelleen oppimiseen
- miellyttävyys, kuinka helppona oppia tuotetta pidetään

Tuotteen helppokäyttöisyys säästää tuotteen opettelusta ja tehottomasta tuotteen käytöstä syntyviä kustannuksia. Hyvä opittavuus estää käyttäjää turhautumasta ja stressaantumasta. Vaikeakäyttöiset internetsivut karkottavat lukijat, antavat huonon kuvan yrityksestä ja karkottavat asiakkaat. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 227; Kuutti 2003 41.)

Ihmisen oppimiskyky säilyy myöhäisiin elinvuosiin asti. Aikuisen ja nuoren ihmisen tiedollinen toiminta on kuitenkin laadullisesti erilaista. Ihmisen ikääntyessä tapahtuu kognitiivisia muutoksia. Tällaisia muutoksia ovat tiedonkäsittelyn hidastuminen, ajattelun joustavuuden väheneminen, keskittymisen häiriöherkkyyden lisääntyminen ja joidenkin muistisuoritusten heikkeneminen. Ikääntyneille kirjoittavan tulisi tietää lukijoidensa osaamistaso ja heidän tietotaitonsa. Termien ymmärtäminen ja tietojen saanti käsikirjoista aiheuttavat ongelmia ikääntyville ja ikääntyneille. Ikääntyneille käyttäjille laitteiden ja ohjelmien tulisi olla yksinkertaisempia kuin peruskäyttäjille. Lisäksi ohjeiden tulee olla suomenkielisiä. Usein laitteissa näppäimet ovat liian pieniä ja lähellä toisiaan sekä tekstit liian pieniä ikääntyneiden kannalta. Lähes kaikkien tuotteiden käyttämisen tarvitaan oppimista. Tämän takia jo suunnitteluvaiheessa tulisi huomioida erilaiset oppijat. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 239–240; Kuutti 2003, 43)

### 3 VERKKO-OSION SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Kainuun sotien vanhuspalvelujen palveluohjaus- ja ostopalveluiden vastuualueenpäällikkö Jaana Mäklinin kanssa keskustellessani vuoden 2013 alussa kävi ilmi, että palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuuyksikkö tarvitsisi oman verkko-osionsa Kainuun sotien sivuille. Sovimme, että suunnittelen ja toteutan osion osana opinnäytetyötäni. Työn toimeksiantajana toimi Jaana Mäklin ja päivittäisenä yhteyshenkilönä palvelusihteeri Aija-Sisko Hakkarainen. Opinnäytetyösuunnitelmassani esitin, että verkko-osio tuotettaisiin mahdollisimman selkeäksi, loogiseksi ja helppokäyttöiseksi. Toimeksiantaja hyväksyi opinnäytetyösuunnitelmaan sisältyneen projektisuunnitelman ja aloitin projektin työstämisen Palvelukeskus Kalliossa 8.4.2013.

#### 3.1 Lähtötilanne

Projektin lähtötilanteessa vuonna 2013 Kainuun sotien vanhuspalveluihin muodostetulla palveluohjaus ja ostopalvelut – vastuualueella ei ollut omaa osiota Kainuun sotien internetsivuilla. Myöskään Kainuun sotien sisäisessä verkossa, Kaimassa, ei vastuualueella ollut omaa osiotaan. Vanhuspalveluiden muilla vastuuyksiköillä oli omat osionsa niin Kainuun sotien internetsivuilla kuin Kaimassakin. Yhdenmukaisuuden säilyttämisen takia jo valmiina olleita muiden vastuuyksiköiden osiota käytettiin malleina ulkoasun ja toiminnan osalta. Uuden osion sisältö ja kieliasu pyrittiin kuitenkin tuottamaan niin selkokieliseksi ja selkeäksi kuin mahdollista.

Sovimme toimeksiantajan kanssa, että työstäisin projektin kokonaisuudessaan Palvelukeskus Kalliossa Kajaanissa. Olin aiemmin työharjoitteluni aikana tutustunut Kallioon ja sen henkilökuntaan. Siellä minulla oli käytössäni tietokone rauhallisessa ympäristössä ja lähellä paperilla olevaa materiaalia. Myös toimeksiantajani työpiste oli Kalliossa.

#### 3.2 Tarkoitus ja tavoitteet

Tärkeimpänä tavoitteena oli suunnitella ja tuottaa Kajaanin sotien vanhuspalveluiden palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuualueelle oma osio Kainuun sotien internetsivuilla. Osion tuli olla mahdollisimman selkeä, selkokielinen, helppokäyttöinen ja looginen. Sivuston tuli olla

valmiina ja käytössä 7.6.2013 mennessä. Sivuston ensisijaiseksi kohderyhmäksi määriteltiin vanhuspalveluita tarvitsevat asiakkaat ja heidän omaisensa. Kohderyhmän ikärakenne oli suureksi osaksi yli 50-vuotiaita. Tämän takia sivuston tuli olla helposti lähestyttävä, toiminnan sivustolla helppoa ja loogista sekä sisällön oltava helppolukuista ja selkokielistä. Määritellyn kohderyhmän haluttiin löytävän tarvitsemansa tiedon helposti, vaikka tietokoneen käyttö ja verkossa toimiminen olisikin haastavaa.

Lisäksi tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa oma osio palveluohjaukselle ja ostopalveluille myös Kainuun soten sisäiseen verkkoon, Kaimaan. Kaiman sivujen kohderyhmä on laajempi ja nuorempi. Heidän tietokoneen käyttötaitonsa ja verkossa toimimisensa on lähtökohtaisesti hyvää tasoa. Tämän takia Kaimaan tuotettavan sisällön ei tarvitse olla niin selkokielistä kuin Kainuun soten internetsivuilla. Siitä huolimatta myös Kaiman sivuilla sivuston käytön selkeys ja loogisuus ovat tärkeitä.

Sekä Kainuun soten, että Kaiman sivustoille tuotettavan sisällön ulkoasun tuli olla Kainuun soten verkkoviestinnän sääntöjen ja ohjeiden mukaisia. Tämän takia pääpaino tuli olla tekstin sisällössä, otsikoinnissa, alaotsikoinnissa ja niistä avautuvissa alasisivuissa.

### 3.3 Rajoitukset

Kainuun sote on määritellyt tarkasti internetsivujensa ulkoasun omassa graafisessa ohjeessaan. Määrittelyihin kuuluvat esimerkiksi sallitut fontit, värit, logon mittasuhteet ja logon käyttäminen. Tämän lisäksi Kainuun sotella on erikseen ohje verkkosivuston tuottamiseen ja kokoamiseen. Kainuun soten verkkosivujen sisällön tuottamisen ja ylläpidon työohje määrittelee säännöt seuraavista asioista Kainuun soten verkkosivuja tuotettaessa tai ylläpitäessä:

- **verkkopalvelun kohderyhmät.** Ensisijainen kohderyhmä ovat kuntayhtymän järjestämiä palveluja tarvitsevat maakunnan asukkaat. Tämän lisäksi sivuilla tulee ottaa huomioon myös muut kuntayhtymän kohderyhmät, kuten yritykset, yhteisöt ja julkisen sektorin toimijat
- **perussivuston rakenne.** Jokaisen päävalikon/otsikon alta tulee löytyä alavalikko. Alavalikossa kerrotaan mitä palveluita tuotetaan, kenelle palvelut ovat suunnattu, toimi-

paikat ja niiden yhteystiedot sekä kuinka palveluihin voi hakeutua. Järjestelmän pääkäyttäjät rakentavat valikot yhteistyössä eri palvelualojen viestinnästä vastaavien kanssa. Jokaisella isommalla palvelukokonaisuudella ja välilehdellä on oma pääkäyttäjänsä. Pääkäyttäjät myös luovat tarvittavat asiasanat Palveluhakemistoon ja kiinnittävät ne oikeaan kohtaan. Ylläpitäjät kokoavat ja päivittävät sivujen sisältöä. He voivat myös linkittää tarvittavaa materiaalia linkityksen periaatteet huomioiden.

- **valikot ja valikoiden otsikot.** Pääkäyttäjät luovat tarvittavat valikot. Pääsääntöisesti päätason lisäksi alatasoja saa olla vain kaksi. Valikoiden alla otsikoiden maksimäärä on yhdeksän otsikkoa. Valikon nimi ja otsikot tulee miettiä aina asiakkaan näkökulmasta. Pitkiä ja vaikeita nimiä tulee välttää valikoissa ja sana tulee jakaa järkevästi, jos valikon nimi joudutaan jakamaan kahdelle riville. Valikkojen pääotsikoiden alle tulee laatia yleiskuvaussivu valikoiden sisällöstä tai kuvaus valikoiden kertomista asioista. Valikon otsikolla on merkitystä käytettäessä haku-toimintoa.
- **sivun URL-osoite.** URL-osoitteeseen viitataan ulkoa ja sen avulla voidaan tehdä linkityksiä sivuston sisällä. Pääkäyttäjät määrittelevät sivuille URL-osoitteet. URL-osoite on suora osoite sivuun tai valikkoon ja sillä on helpompi kertoa asiakkaalle halutun asian sijainti verkossa. Kahta samanlaista täsmälleen samanlaista URL-osoitetta ei saa olla olemassa.
- **html-sivun tekeminen ja valmiin sivupohjan käyttäminen.** Uusia sivuja luotaessa on aina käytettävä järjestelmään tallennettuja valmiita sivupohjia. Tällöin sivun marginaalit ja kuvien paikat osuvat kohdalleen. Sivupohjia on erilaisia ja pohjien nimestä näkee millainen pohja on kyseessä. Sivulle tulee antaa mahdollisimman kuvaava nimi haku-toiminnon takia. Sivun sisältöä tehdessä on käytettävä editoria, koska editorissa on valmiina käytettävät otsikko- ja tekstityylit. Isommat taulukot tulee tehdä Excelillä ja kopioida ne vasta valmiina sivulle. Pienet taulukot voi helposti tehdä suoraan editorilla. Taulukoiden tulee olla samanmallisia yhtenäisyyden takia.
- **tekstien ja tiedotteiden otsikointi html-sivuilla.** Sisällössä tulee käyttää mahdollisimman napakoita ja informatiivisia otsikoita. Varsinkin tiedotteiden otsikoiden tulee olla lyhyitä, koska ajankohtaista-osiossa näkyy kerrallaan viisi uusinta tiedotetta ja liian pitkät otsikot vievät liikaa tilaa. Otsikoissa tulee käyttää editorissa valmiina olevia tyyliä. Tyyliä on valmiina niin pääotsikoille kuin väliotsikoillekin.

- **sivujen tekstit ja tekstin tehosteet.** Kainuun soten internetsivuille saa laittaa vain olennaista tietoa. Tekstin tehostekeinoja on vältettävä ja niitä saa käyttää vain poikkeustilanteissa. Tavoitteena on pitää sivut lyhyinä. Yhden otsikon asiat tulisi mahtua yhdelle sivulle ja säästää käyttäjää sivun vierittämiseltä. Kappaleiden tulee olla lyhyitä ja väliotsikoin jäsenneltyä. Tekstin tulee olla helppotajuista ja lauserakenteen silmäiltävää. Kapulakieltä ja sivistyssanoja tulee välttää ja erikoistermit on avattava ymmärrettäviksi. Tekstin alleviivausta tulee välttää, koska se mielletään yleisesti linkiksi. Myös kursivointia ja lihavointia on vältettävä. Tekstin väri tulee aina olla musta. Tarvittavat linkitykset tehdään mahdollisimman lyhyesti yhdelle tai korkeintaan muutamalle sanalle, jotka kertovat mistä on kyse. Sivulle tulee liittää yhteystiedot, joista saa lisätietoa sivua koskevista asioista.
- **luettelot.** Sivuilla luetteloissa uusin tulee olla aina päällimmäisenä ja muut aakkosjärjestyksessä. Aineistopankissa luettelot tulee kuitenkin olla aina aakkosjärjestyksessä. Rivin edessä tulee käyttää luettelomerkkiä. Eriluokkaisia tietoja sisältävät listaukset tulee tehdä taulukkopohjaan.
- **yhteystietojen esittäminen.** Muutaman rivin yhteystiedot tulee asetella normaalisti rivitettynä. Laajemmat yhteystiedot tulee esittää taulukossa.
- **linkitykset.** Sisäiset linkit saman palvelukokonaisuuden sisällä tulee määritellä avautumaan samaan ikkunaan. Sivuston sisällä linkitykset tehdään sivukartan otsikkoihin tai URL-osoitteiden avulla. Sivuilta ulos menevään tai eri palveluun menevä linkki tulee määritellä avautumaan uuteen ikkunaan. Sivuilta ulos johtavaan linkkiin merkittävä >>-merkki linkin perään.
- **liitetiedostot ja tiedostopankki.** Tiedostopankin kansiot tiedostoineen ovat kaikkien pääkäyttäjien ja ylläpitäjien käytettävissä. Tämän takia omien aineistojen kansiorakenteen toimivuuteen kannattaa kiinnittää huomiota. Tiedostot tulee liittää sivustolle mahdollisimman pieninä. Liitetiedostojen tulee pääsääntöisesti olla pdf-muodossa. Muuta muotoa käytettäessä tulee tiedostomuoto ilmoittaa sulkeissa tiedoston jälkeen. Liitetiedoston perään ilmoitetaan myös tiedoston koko, jos tiedoston koko on yli 1 Mb. Siirrettävien tiedostojen maksimikoko on 10 Mb. Suuremmat tiedostot tulee aina olla pdf-muodossa. Ladattavat tiedostot määritellään avautumaan uudessa selainikkunassa.

Vieraan organisaation asiakirjoihin viittaavat linkit johdetaan kyseessä olevan organisaation internetsivujen etusivulle. Linkitykseen tulee kysyä lupa linkitettävältä organisaatiolta.

- **kuvat ja kuvapankki.** Kuvapankin kansiot ovat näkyvissä ja käytettävissä kaikille pääkäyttäjille ja ylläpitäjille. Verkkosivuille tarkoitetut kuvat tallennetaan kuvapankkiin ylläpitotyökalulla. Kuvan muoto ja koko tulisi määritellä valmiiksi kuvankäsittelyohjelmassa. Kuva tulee olla joko jpg tai gif-muodossa. Kuvan maksimileveydeksi on päätetty 135 pikseliä. Pystykuvan maksimileveys on 199 pikseliä ja maksimikorkeus 299 pikseliä. Kuvien ympärille voi olla ohut raami selkeyttämässä kuvaa. Sen sijaan kuvan reunojen häivytyks ei ole suotavaa. Järjestelmän kuvapankin kansioihin tallennetaan vain ohjeiden mukaan valmiiksi käsiteltyjä kuvia. Kuvasta tulee merkitä lisätietoa muille ylläpitäjille ja kuvien käyttäjille ”Long description”-kohtaan. Selaajille lisätietoa kuvasta merkitään kohtaan ”Alternative text”. Kyseiseen kohtaan merkitään kuvan ottaja ja tekijänoikeusasiat, esimerkiksi ”Kuvaaja: Arto Tulima © Kainuun maakuntayhtymä”. Kuvien käyttöoikeudet ja ohjeet kuvien käytöstä tulee tallentaa Kaimaan viestintä-osion ohjeisiin. Kuvien käytössä on aina otettava huomioon tekijänoikeudet.
- **osasivut -toiminto.** Toimintoa kannattaa käyttää tietoihin, joita tarvitaan monessa eri paikassa. Oikein käytettynä tiedon päivittäminen tarvitsee tehdä vain osasivuun. Sopii esimerkiksi puhelinpäivystysnumeroille.
- **palveluhakemisto ja asiasanat.** Palveluhakemisto koostuu asiasanoista, jotka pääkäyttäjät ovat tallentaneet järjestelmään. Palveluhakemiston sanasto auttaa selaajaa löytämään helpommin etsimänsä palvelun tai asiakokonaisuuden. Tavoite on, että jokaista asiasanaa kohden on vai yksi tai korkeintaan muutama sivu, jossa asiasta kerrotaan.
- **tiedotteet.** Jokaisella palvelukokonaisuudella on oma ajankohtaista – osionsa. Osiossa julkaistaan alan tiedotteet. Tärkeimmät alakohtaisista tiedotteista ajetaan myös koko verkkosivuston etusivulle. Etusivulla tiedotteet näkyvät ajankohtaista – elementissä. Tiedotteen ”viedään ajankohtaisiin”- asetus tulee asettaa päälle, jos halutaan tiedote myös etusivun elementtiin. Tiedotteen näkyviltä poistumispäivä tulee myös merkitä. Jokaisella toimi- tai vastualueella on tiedottamisesta vastaava tai esimies, joka päättää etusivuilla julkaistavista tiedotteista. Tiedote tulee olla lyhyt ja sen tekstin tulee olla

selkeää. Tiedotteen tulee kertoa vain oleelliset asiat. Tarkempia tietoja asiasta voi kertoa tiedotteen liitteessä. Liite tulee olla pdf-muodossa. Tiedotteeseen tulee merkitä muutama tiedotteeseen liittyvä asiasana. Asiasanojen avulla tiedote löytyy helpommin haku-toimintoa käytettäessä.

- **lomakkeet ja niiden ohjeet.** Jokaisen toimialan tai palvelun lomakkeet tulee olla verkkoasionti – pääotsikon alla. Lomakkeet ovat aakkosjärjestyksessä. Lomakkeen täyttöohje tulee olla heti lomakkeen alla sisennetyssä luettelossa.
- **palaute-toiminto.** Palaute-toiminto on ”Osallistu ja vaikuta”-valikossa. Toiminnossa on mahdollista antaa palautetta maakunnan verkkosivuista Innofactorin palautelomakkeella. Kaikilla pääkäyttäjillä on oikeudet käsitellä palautteita. Palautteet voidaan myös ohjata sähköpostilla erikseen valituille henkilöille.
- **aloite-toiminto.** Toiminnossa annetaan perustiedot aloitteiden tekemisestä ja yhteystiedot, mihin aloitteet voi jättää. Lisäksi toiminnossa kuvataan aloitteiden käsittelyprosessi.
- **haku-toiminto ja hakujärjestys.** Hakujärjestyksessä ensimmäisenä on sivun otsikko. Valikon nimi on toisena hakujärjestyksessä ja sivun sisältö vasta kolmantena. Tämän takia otsikointiin kannattaa kiinnittää huomiota.
- **aineistopankki.** Aineistopankin valikon ladattavista tiedostoista näkee suoraan kuvakkeesta, mitä muotoa tiedosto on. On otettava huomioon esimerkiksi päivämääriä merkittäessä, että aineistopankin hakemistoon vietyjen tiedostojen nimissä ei saa käyttää pisteitä.
- **järjestelmän linkit-osio.** Osio ei ole käytössä. Palveluihin liittyvät tärkeät linkit tehdään sivulla ja sijoitetaan tekstiin, sivun loppuun tai otsikon ”linkit:” alle.

Osa ohjeista koskee vain järjestelmän pääkäyttäjän tekemiä tehtäviä. Ohjeissa on kuitenkin myös asioita, jotka vaikuttavat ylläpitäjien tekemisiin. Yhdessä Kainuun sotien graafinen oh-

jeisto ja verkkosivujen sisällön tuottamisen ja ylläpidon työohje rajoittivat suuresti mahdollisuuksiani vaikuttaa Palveluohjauksen ja ostopalvelujen osion selkeyteen, käytettävyyteen ja esitteellömyyteen muutoin kuin sisällön selkeyden osalta.

### 3.4 Suunnittelu

Sivuston suunnitteluun oli varattu alkuperäisen suunnitelman mukaan kaksi viikkoa. Suunnitteluvaiheen tavoitteena oli miettiä ja tuottaa mahdollisimman selkeä rakennemalli ostopalvelujen ja palveluohjauksen vastualueen verkko-osioista. Osion ja alasivujen määrän ja otsikoinnin osalta sain suunnitteluvaiheessa vapaat kädet. Toiveena oli kuitenkin, että osio olisi mahdollisimman yhdenmukainen muiden vastualueiden osioiden kanssa. Kainuun sotella on kuitenkin hyvin yksityiskohtainen ohjeisto koskien verkkosivujaan. Ohjeisto määritteli tiukasti niin rakenteen kuin visuaalisen ilmeenkin. Näin ollen pääpaino osion suunnittelussa olikin sisällön jakaminen loogisesti alatasoille ja alasivuille. Suunnitelman esitystapaa ei määritelty, ainoa toive oli, että esittelisin suunnitelman mahdollisimman selkeästi ja helposti ymmärrettävästi.

Ostopalveluiden ja palveluohjauksen vastualueen lisäksi vanhuspalveluissa on kaksi muuta vastuualuetta. Nämä vastuualueet ovat kotona asumista tukevat palvelut ja ympärivuorokautiset hoivapalvelut. Aloitin suunnitteluvaiheen tutustumalla näiden kahden vastualueen jo olemassa oleviin osioihin Kainuun sotien verkkosivuilla. Kummankin vastualueen osiossa oli osion pääsivun lisäksi yksi alataso. Tämä aiheutti sen, että osioilla oli monta sivua, jossa sisältö ei mahtunut yhdelle ruudulle. Varsinkin suuremmalla tekstikoolle sivuja käytettäessä sivuja joutui selaamaan alaspäin. Erityisesti sivut, joilla oli runsaasti yhteystietoja peräkkäin ilman jaottelua esimerkiksi kehyksillä eivät vaikuttaneet selkeiltä. Muuten osiot olivat loogiset ja alotsikot nimetty kuvaavasti. Lisäksi asiaan liittyvät lakipykälät ja päätösten pöytäkirjat olivat linkitetty aukeamaan uudessa ikkunassa, joka lisäsi selkeyttä.

Palveluohjauksen ja ostopalveluiden osion tärkein kohderyhmä olisi vanhukset ja heidän omaisensa. Monella kohderyhmän käyttäjällä voi olla näköongelmia ja vaikeuksia käyttää hiirtä. Näin ollen syntyi päätös suunnitella osio niin, että sivuja tarvitsisi vierittää mahdollisimman



vähän alaspäin vaikka sisältöä katselisi suuremmallakin tekstikoolla. Aiemmin olin hiukan tutustunut uuden vastualueen sisältämiin asioihin ja palveluihin. Kokonaisuutena vastualueen sisältö tulisi olemaan niin laaja, että päätin alusta alkaen suunnitella osiolle kaksi alatasoa ja niihin riittävän määrän alaotsikoita. Lisäksi aiemmin olin jo päättänyt, että pitkät yhteystietolistat, sisältöä syventävät lakipykälät ja päätösten pöytäkirjat sekä tarvittavat laskurit toteutettaisiin uuteen ikkunaan avautuvilla linkeillä.

Kahden alatason mallissa sisältöä pystyy jakamaan tarkemmin kuin käytettäessä yhtä alatasoa. Ensimmäisen alatason etusivulla asiasta kerrotaan pääasiat ja tärkeimmät yhteystiedot. Halutessaan käyttäjä löytää tarkempaa tietoa asiasta alaotsikoita tutkimalla. Kahden alatason malli toimii hyvin, kun alaotsikot ovat kuvaavia ja selkeitä. Näin käyttäjä löytää helposti etsimänsä tiedon, eikä joudu palaamaan takaisin ylemmille tasoille turhaan.

Kun olin päättänyt kahden alatason rakenteesta, aloin miettimään erilaisia sisällön jaotteluja sekä alaotsikointia. Koska vastualueen kokonaisuus oli laaja, pilkoin vastualueeseen kuuluvat asiat yksittäisiin asioihin käyttäen perinteisestä lyijykynää ja ruutupaperia. Näin sain paremmin hahmotettua kokonaisuuteen kuuluvat asiat. Apunani oli myös paljon materiaalia kuten organisaatiokaavioita ja toimintasuunnitelmia. Tutustuin jo tässä vaiheessa runsaaseen materiaaliin, joka liittyi vastualueen kokonaisuuteen. Tästä oli hyötyä paitsi rakenteen suunnitteluvaiheessa, myös myöhemmin sisältöä koostettaessa sivuille. Erilaisia rakenneratkaisuja paperilla pyöriteltäessä päätin jatkaa kahden erilaisen suunnitelman työstämistä. Halusin esitellä suunnitelmani mahdollisimman valmiin sivun näköisenä, joten aloin työstämään kahta suunnitelmaa kuvanmuokkausohjelmalla vanhuspalveluiden olemassa olevan verkkosivun pohjalta. Mielestäni tapa oli huomattavasti kuvaavampi kuin pelkkä kaavio alasivuista ja otsikoista.

Ensimmäinen rakennemalli jakautui palveluohjauksen ja ostopalveluiden etusivulla kahteen alaotsikkoon. Alaotsikot olivat ”Ostopalvelut” ja ”Palveluohjaus”. Jako tehtiin vastualueen nimen perusteella ja siten, että ostopalvelujen alle tulisi palveluntuottajien yhteystietoja ja tietoa palvelusetelistä. Palveluohjauksen alle suunnitelmassa olisi tullut tietoa mahdollisista tuista ja SAS-työstä. Alaotsikot olivat vasemmassa palkissa aakkosjärjestyksessä (LIITE 1). Alaotsikkoon klikkaamalla kummastakin avautuisi sen alasivun etusivu, jossa kerrotaisiin pääasiat sisällöstä. Vasemmassa palkissa Ostopalvelut-osiossa olisi kolme alaotsikkoon ja Palveluohjaus-osiossa kaksi alaotsikkoon.

Ensimmäisen suunnitelman rakennemalli alatasoinen oli seuraava:

- ostopalvelut
  - kotona asumista tukevien palveluiden tuottajat
  - tehostetun palveluasumisen yksityiset palveluntuottajat
  - tehostetun palveluasumisen palveluseteli
- palveluohjaus
  - asiakaskohtaiset tuet
  - kotiuttaminen ja SAS-työ

Alemman tason vasemmassa palkissa olevia otsikoita klikkaamalla ei enää avautuisi uutta alatasoa, vaan otsikon asian sisältö vaihtuisi etusivun tekstin tilalle. Samalla tarkasteltava alaotsikko olisi vasemmassa palkissa kursivoituna (LIITE 2).

Toisen rakennemallin sisällön jaottelun suunnittelin suoraan Kainuun sotien vuoden 2013 organisaatiokaavion pohjalta (LIITE 3). Siinä palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuuyksikkö oli jaettu palvelujen ohjaukseen ja valvontaan, ostopalveluihin sekä kotiuttamiseen ja SAS-työhön. Näistä rakentui suunnitelmassa ensimmäisen alatasoinen otsikot, jotka ovat valittavissa vasemmassa palkissa palveluohjauksen ja ostopalveluiden osion etusivulta. (LIITE 4).

Organisaatiokaaviosta poiketen otsikoiden järjestys on sivupalkissa aakkosellinen. Jokainen ensimmäisen alatasoinen kohta avautuu omalle etusivulleen, jossa kerrotaan otsikon aiheesta pääasiat ja tärkeimmät yhteystiedot. Lisätietoa kyseisestä aiheesta löytyy jälleen vasemmasta palkista eri otsikoita klikkaamalla. Otsikoita valitsemalla ei enää avaudu uutta tasoa, vaan tieto kyseisestä asiasta vaihtuu etusivun sisällön tilalle. Samalla valittu aihe näkyy vasemmassa palkissa kursivoituna (LIITE 5).

Suunnitelmassa sivuston rakenne alatasoinen oli seuraava:

- Kotiuttaminen ja SAS-työ
  - kotiuttaminen
  - SAS-työ

- Ostopalvelut
  - kotona asumista tukevien palveluiden tuottajat
  - tehostetun palveluasumisen palvelutuottajat
  - tehostetun palveluasumisen palveluseteli
- Palvelujen ohjaus ja valvonta
  - asiakaskohtaiset tuet
  - laskurit
  - oma valvonta

Laskurit - alaotsikko lisättiin hiukan muiden jälkeen, suunnittelun loppuvaiheessa toimeksiantajan toiveesta. Toiveena oli sisällyttää osioon linkki Excel-muotoisiin laskureihin, joilla käyttäjä voisi laskea arvion hoitokodin tai kotihoidon maksuista. Samalla toimeksiantaja pyysi minua tekemään kyseiset laskurit Excel-ohjelmalla.

Kainuun sotien verkkosivuille tulevan osion lisäksi tarkoituksena oli tehdä oma osio myös Kainuun sotien sisäiseen verkkoon, Kaimaan. Kaimaan palveluohjauksen ja ostopalveluiden osion suunnittelu oli huomattavasti helpompi tehtävä. Vanhuspalveluiden etusivulla oli pieni kuvaus kahdesta muusta vastuualueesta ja kummallakin vastuualueella oma osionsa sivupalkissa. Omassa osiossaan vastuualueilla oli vakiosisältö johon kuului esimerkiksi kokousasiakirjat ja toimintakäsikirja. Niinpä tein kuvankäsittelyohjelmalla mallin, miten palveluohjauksen ja ostopalveluiden osio sijoittuisi vanhuspalveluiden etusivulle. Lisäksi tein kuvan palveluohjauksen ja ostopalveluiden osion etusivusta, jossa näkyy mitä tietoa osion etusivulle tulee.

Suunnitteluvaiheessa toimeksiantaja esitti pyynnön myös paperisen esittelyvihkosen kokoamisesta koko Kainuun sotien vanhuspalveluiden toiminnasta Kajaanin alueella. Vihkosen tulisi jaettavaksi asiakkaille ja siinä tulisi olla noin kymmenellä sivulla oleellinen tieto ja tärkeimmät yhteystiedot Kainuun sotien vanhuspalvelujen Kajaanin alueen palveluista. Olin aiemmin työharjoitteluni aikana tutustunut vanhuspalveluiden organisaatioon, henkilökuntaan ja laajaan materiaaliin kaikilta vastuualueilta. Näin ollen uskalsin luvata kokoavani paperisen esittelyvihkosen internetsivujen toteuttamisen ohella.

Alkuperäisessä projektisuunnitelmassa palveluohjauksen ja ostopalvelujen osion suunnitteluun oli varattu aikaa kaksi viikkoa. Kaksi viikkoa riitti hyvin kahden erilaisen suunnitelman tekemiseen Kainuun soten sivulle ja toteuttamiseen kuvankäsittelyllä Powerpoint-muotoon. Lisäksi suunnitteluvaiheen kahden viikon aikana tein kuvankäsittelyohjelmalla mallin Kaimaan ja aloitin keräämään materiaalia internetsivuille sekä paperiseen esittelyvihkoseen. Esittelin suunnittelemani mallit toimeksiantajalle palveluohjauksen ja ostopalveluiden osiosta sovittuna ajankohtana Powerpoint esityksinä ja paperiversioina. Esittelyn ja keskustelun jälkeen sovimme toimeksiantajan kanssa, että toteutan sivut organisaatiokaavioon perustuvalla mallilla. Mitään muutoksia ei toimeksiantaja halunnut tässä vaiheessa suunniteltuun rakenteeseen tehdä. Näin ollen pääsin jatkamaan jo aloittamaani sisällön keräämistä niin internetsivuille kuin paperiversioonkin.

### 3.5 Toteutus ja julkaisu

Alkuperäisessä suunnitelmassa aineiston keräämiseen palveluohjauksen ja ostopalvelujen osioon oli varattu aikaa kaksi viikkoa. Aineiston muokkaamiseen ja internetsivuille kokoamiseen oli niin ikään varattu alkuperäisessä suunnitelmassa kaksi erillistä viikkoa. Näiden kahden vaiheen välille oli alkuperäiseen suunnitelmaan kirjattu yhteinen palaveri toimeksiantajan kanssa, jossa tarkastettaisiin kerättyä aineistoa ennen sen muokkaamisen aloittamista. Toimeksiantajan kanssa kuitenkin sovimme, että alkuperäisen suunnitelman työjärjestyksen ja aikataulutuksen ei tarvitsisi olla niin tiukasti rajattua. Tämä johtui siitä, että minulle oli ehtinyt kertyä projektiin sopivaa materiaalia jo ennalta.

Olin aiemmin työharjoittelussa Kainuun soten vanhuspalveluissa, jossa tein osastosihteerin tehtäviä ja esimerkiksi kokosin perehdytyskansion uusille työntekijöille Palvelukeskus Kalliossa. Työharjoittelun aikana minulle kerääntyi erilaista materiaalia runsaasti, joista osaa pystyin hyödyntämään myös palveluohjauksen ja ostopalveluiden internetosiota tehdessäni. Lisäksi projektin suunnitteluvaiheessa tutustuessani Kainuun soten internetsivuihin, Kaimaan ja eri

pöytäkirjoihin sekä päätöksiin, olin varalta tallentanut materiaalia, josta epäilin saavani sisältöä sivuille.

Toimeksiantajan kanssa sovimme, että kotiuttamisen ja SAS-työn sekä sosiaalityön osioihin pyydän sisällön niistä vastaavilta henkilöiltä. Minun tehtäväni oli tarvittaessa karsia toimitettu sisältö sopivaksi verkkosivuille ja mahdollisesti muokata teksti virkakielestä helppotajuisemmaksi. Sovimme myös, että hyväksytän tekemäni muutokset sisältöön ja kieleen sisällön toimittajilta. Minulla oli myös tallessa aiemmin sivuilla ollut sisältö aiheista. Kaikki aiemmin sivuilla ollut materiaali oli tosin kirjoitettu virkakielellä, joka vaati täydellisen muokkaamisen.

Laitoin tässä vaiheessa sähköpostilla pyynnön kotiutuksesta ja SAS-työstä sekä sosiaalityöstä vastaaville henkilöille. Pyynnössä esitin, että he laittaisivat aiemmin sivulla olleen sisällön lisäksi sivuille haluamaansa materiaalia minulle. Samalla kerroin, että tarkoitukseni on käyttää palveluohjauksen ja ostopalveluiden verkkosivuilla mahdollisimman selkeää ja yksinkertaista kieltä. Lisäksi kerroin muokkaavani jo aiemmin verkkosivuilla ollutta virkakielistä tekstiä ja tarvittaessa heidän lähettämäänsä materiaalia mutta hyväksyttäväni tekemäni muutokset ennen verkkoon laittamista.

Toimeksiantajan kanssa sovimme, että toimeksiantaja toimittaa minulle materiaalin palveluohjauksen ja valvonnan alla olevaan oman valvonnan kohtaan. Tuolloin oma valvonta oli tullut uutena asiana vastuuyksikköön, eikä siitä ollut aiempaa materiaalia saatavana. Minun tehtäväni oli muokata saatu materiaali selkokielisempään suuntaan sekä etsiä ja linkittää omaan valvontaan liittyvät lainkohdat ja määräykset.

Kotiuttamiseen ja SAS-työhön, sosiaalityöhön ja omaan valvontaan sain siis materiaalia niistä vastaavilta henkilöiltä. Tehtäväni niitä koskien oli muokata saatu virkakielinen teksti selkeämmäksi ja etsiä sekä linkittää aiheisiin mahdollisesti liittyvät lainkohdat, määräykset ja päätökset. Osion muihin kohtiin etsin materiaalin itse. Sisältöä sivuille sain muun muassa aiemmin Kainuun soten verkkosivuilla olleista teksteistä, Kaimasta ja vanhuspalvelujen toimintasuunnitelmista.

Kainuun soten verkkosivuille valikoita ja eri alatasoja voi lisätä vain järjestelmän pääkäyttäjät. Pidimme toimeksiantajan ja pääkäyttäjän kanssa palaverin, jossa esittelin suunnitelmani valikoista ja alatasoista. Pääkäyttäjä hyväksyi suunnitelmani ja lisäsi Kainuun soten verkkosivustolle suunnitelman valikot ja alatasot. Tässä vaiheessa lisäykset eivät olleet vielä julkisia. Toisin sanoen lisäykset näkyivät vain ylläpitäjille heidän kirjautuessaan sivuille tunnuksillaan. Minulle oli aiemmin annettu väliaikaiset tunnukset sivustolle, jotta pystyin tutustumaan verkkosivun editoriin ja lisäämään materiaalia sivuille. Näin sivuja ei tarvinnut julkaista osittain valmiina, vaan pystyin tekemään Palveluohjauksen ja ostopalvelujen osion kokonaan valmiiksi ja julkaisemaan sen toimeksiantajan ja pääkäyttäjän hyväksynnän jälkeen.

Pidimme myös palaverin johon osallistuivat minun, toimeksiantajani ja pääkäyttäjän lisäksi kahden muun vastuualueen verkko-osioiden ylläpitäjät. Vanhuspalvelujen organisaation muuttuessa myös koko vanhuspalvelujen verkkosivuja jouduttiin päivittämään. Palaverissa mietimme miten vanhuspalvelujen verkkosivujen rakennetta tulisi muuttaa ja miten alatasot rakentuisivat. Suurimmaksi osaksi kyse oli vain entisen sisällön järjestämisestä uudelleen. Palveluohjauksen ja ostopalvelujen osio oli ainut kokonaan uusi kohta rakenteessa. Muutoin pohdimme sivupalkissa olevien otsikoiden vähentämistä sisällön järjestelyllä.

Olin aiemmin tehnyt kuvankäsittelyesittelyn lisäksi Exceliin yksinkertaisen rakennemallin, josta näkyivät Palveluohjauksen ja ostopalveluiden alatasot ja otsikot. Palaverissa minulta pyydettiin tekemään samanlainen rakennemalli myös koko vanhuspalveluiden sivusta, johon olisin suunnitellut miten sisältö järjesteltäisiin uudelleen. Tein pyydetyin Exceliin rakennemallin, jossa näkyvät yksinkertaisesti eri tasot ja otsikot. Otsikot linkitin avautumaan jo olemassa olevalle verkkosivulle. Näin mallista näki helposti jokaisen otsikon alla olevan sisällön.

Materiaalin keräämisen ja muokkaamisen lisäksi tehtävänäni oli päivittää listat ostopalvelujen alla olevista palveluntarjoajista ja heidän yhteystiedoistaan. Aluksi mietimme toimeksiantajani kanssa, että laitamme yhteystiedot suoraan näkyviin sivuille. Idean taustalla oli pyrkimys saada tieto nopeasti käyttäjän tietoon ilman ylimääräisiä klikkauksia ja uusien ikkunoiden avaamisia. Lisäksi mietimme, ettei kaikilla ole ohjelmia, joilla avata esimerkiksi Word- tai Excel-muotoisia tiedostoja.

Olemassa olevat listat palveluntarjoajista olivat osittain vanhentuneet ja puutteelliset. Lisäksi listoja oli useita erilaisia, joten ensimmäinen tehtävä oli päivittää listat yhdeksi ajan tasalla olevaksi kokonaisuudeksi. Tein kokonaan uuden listan Excelillä, johon kokosin ajan tasalla olevat tiedot. Listassa näkyi palveluja tarjoavan yrityksen yhteystiedot, tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnat. Jokainen yritys oli kehystetty ja yhteystiedot, palvelut ja hinnat kehystetty vielä erikseen selkeyden saamiseksi. Kopioin listan Excelistä suoraan verkkosivun editoriin. Näin lista näkyisi sellaisenaan sivulla ilman, että sitä täytyisi erikseen avata Excelissä. Listasta tuli kuitenkin todella pitkä ja testatessamme sivua listan ollessa suoraan sivulla totesimme, että sivua joutuisi selaamaan alaspäin todella paljon. Se oli mielestämme käyttäjän kannalta huonompi vaihtoehto kuin erikseen avautuva ja selkeämpi lista.

Päätimmeikin toteuttaa listat palveluntarjoajista avautumaan erikseen. Siirsin ja muokkasinkin listat Excelistä Wordiin. Nämä Word-tiedostot laitoin linkkeinä tärkeimpien Kainuun sotien yhteystietojen lisäksi sivuille palveluntarjoajista kertovaan kohtaan. Tällä tavalla sivuilta näkee pääkohdat asiasta ja tärkeimmät yhteystiedot ilman sivun vierittämistä. Palveluntarjoajista tarkempaa tietoa halutessaan käyttäjä voi avata linkeistä Word-muotoiset listat.

Palvelujen ohjauksen ja valvonnan alla olevaan laskurit-kohtaan toimeksiantajani pyysi minua tekemään Excel-muotoiset laskuohjelmat. Laskureita pyydettiin kolme kappaletta. Niiden tuli laskea arviot ympärivuorokautisen hoivan maksuista, kotihoidon maksuista ja palvelusetelin arvosta. Maksujen ja palvelusetelin arvon arvio perustuu asiakkaan tuloihin, joten laskurin piti laskea arvio asiakkaan syötettyä tulonsa laskuriin. Lisäksi laskureihin piti sisällyttää mahdollisuus laskea arviot joko yhdelle hengelle tai kahdelle hengelle. Tein pyydetyt laskurit käyttöohjeineen ja lisäsin ne laskurit-kohdan alle linkityksellä. Laskurit-kohdan etusivulle lisäsin lyhyesti tietoa laskureista sekä yhteystiedot, josta saa lisää tietoa niin laskureista kuin maksuistakin.

Muutoin Palveluohjauksen ja ostopalvelujen osion rakentaminen oli oikean sisällön löytämistä oikeaan kohtaan sekä kielen muokkaamista alkuperäisestä lähteestä ymmärrettävämpään muotoon. Lähes kaikki materiaali oli virkakielistä tekstiä, jota jouduin lyhentämään ja muokkaamaan runsaasti pitääkseni sivut lyhyenä ja helppolukuisena. En halunnut vaikeaselkoista lakitekstiäkään sivuille ollenkaan. Linkitin asiaan liittyvät lainkohdat tai päätökset sivulle avautumaan erikseen. Näin käyttäjälle jäi päätös tarkemman ja vaikeaselkoisemman tekstin lukemisesta.

Kainuun soten verkkosivuille tekemäni Palveluohjauksen ja ostopalvelujen osion lisäksi tein osion myös Kaimaan. Kaimaan osion tekeminen oli nopea ja yksinkertainen tehtävä. Uuteen osioon tarvitsi vain lisätä lyhyt kuvaus Palveluohjauksen ja ostopalvelujen vastuualueesta. Näiden tehtävien lisäksi lupauduin aiemmin kokoamaan noin kymmenen sivua pitkän esittelyvihkosen koko Kainuun soten vanhuspalveluista. Tein pyydetyn vihkosen verkko-osion työstämisen ohella. Vihkosen lopullisessa versiossa on jokaisesta lyhyt esittely vanhuspalvelujen tarjoamista palveluista alueittain sekä runsaasti eri yhteystietoja.

Toimeksiantajani antama määräaika julkaisuvalmiille palveluohjauksen ja ostopalvelujen verkko-osiolle oli 7.6.2013. Osio valmistui julkaisukuntoon ennen määräaikaa ja se asetettiin julkisesti näkyville 30.5.2013. Kainuun soten verkkosivuille tehdyn Palveluohjauksen ja ostopalveluiden verkko-osion lisäksi tein määräaikaan mennessä myös oman osion Kaimaan sekä pyydetyn paperisen esittelyvihkosen vanhuspalveluista.



#### 4 POHDINTA

Tekniikan nopea kehittyminen viimeisinä vuosikymmeninä on aiheuttanut paljon muutoksia yhteiskunnan eri alueilla. Eräs suurimmista muutoksista on kohdistunut tietoon ja ennen kaikkea tiedon tuottamiseen, etsimiseen, käsittelemiseen ja tallentamiseen. Tiedon saaminen internetin aikakaudella on helpompaa kuin koskaan. Haasteena ei enää olekaan itse tiedon hankkiminen vaan pikemminkin tarvittavan tiedon löytäminen loputtomasta tietotulvasta. Google ja Wikipedia ovat korvanneet tietosanakirjat ja pdf-tiedostot kovalevyllä pienentäneet monistevuoria. Samalla tiedon siirtyminen sähköiseen muotoon on kuitenkin lisännyt valtavasti turhan tiedon määrää. Myös tiedon uskottavuus on kärsinyt, kun kuka tahansa voi lisätä esimerkiksi internettiin mitä vain ja väittää sitä todeksi. Tämä pakottaa tiedon etsijää mukautumaan kehityksen mukana. On osattava etsiä juuri tarvittavat muruset kaaoksesta ja samalla muistettava lähdekritiikki. Tarvittava tieto on piilossa välkkyvien mainosten, kovien äänien sekä humpuukisisällön seassa ja kaikkea tietoa täytyy lähtökohtaisesti epäillä – ei ihme, jos ihmiset turhautuvat tietokoneidensa äärellä.

Tämän hetkistä tilannetta voi kuvailla tiedon murrokseksi. Vaikka suuri osa tiedosta tuotetaan tai ainakin siirretään myös sähköiseen muotoon, on aiemmin tuotettua tietoa vielä pelkästään paperimuodossa. Varsinkin suurien ja monitasoisten organisaatioiden aiemmin tuottamat raportit, pöytäkirjat, työohjeet, asiakaslistat ja muut tarvittavat paperit mapeissaan täyttivät kaapistoja, kellareita ja arkistoja ympäri maailman. Noiden mappien sisällön läpi käyminen ja edelleen tarpeellisen tiedon siirtäminen sähköiseen muotoon tulee viemään vuosia.

Oman opinnäytetyöni aikana tiedon määrä ja saatavuus nousi näkyvään osaan. Kainun sote on suuri julkisen sektorin organisaatio, joka on tuottanut ja tuottaa koko ajan paljon erilaista tietoa. Organisaatiossa on useita tasoja ja jokainen taso tuottaa omaa sisältöään. Organisaatio tuottaa paljon sisältöä, joka koskee useampaa vastuualuetta tai koko organisaatiota. Tämä johtaa siihen, että sisältöä ja tietoa on valtava määrä. Sisällöstä osa on vain sähköisessä muodossa, osa vain paperilla ja osa sähköisenä sekä paperilla. Myös samankaltaista ja päällekkäistä sisältöä on runsaasti. Osa varsinkin paperisesta sisällöstä on vanhentunutta. Tiedon saaminen ei ollut vaikeaa opinnäytetyöni toiminnallista osuutta tehdessäni. Haasteena oli oikean ja ajantasaisen tiedon löytäminen valtavasta tietomäärästä joka oli jakautunut eri lähteisiin.

Julkisen sektorin organisaatioiden tuottama tieto ja sisältö ovat kieliasultaan hyvin virallista ja monimutkaista. Näin on myös Kainuun sotessa, suurin osa verkko-osioon tarvitsemastani materiaalista oli virkakielellä kirjoitettua. Tämä muodosti toisen haasteen verkko-osion toteuttamisessa. Tavoitteenani oli alusta alkaen toteuttaa verkko-osio mahdollisimman helppoluokiseksi, joten materiaalia joutui muokkaamaan kielellisesti todella paljon.

Julkisen sektorin organisaation verkkopalvelun tärkein tehtävä on antaa tietoa organisaation toiminnasta ja tarjoamista palveluista. Käyttäjän tulisi löytää verkkosivuilta etsimänsä tieto helposti ja nopeasti. Jotta tämä olisi mahdollista, on sivusto rakennettava yhtenäiseksi kokonaisuudeksi jonka rakenne on looginen. Toteuttaessani opinnäytetyöhöni kuuluvaa verkko-osiota palveluohjauksen ja ostopalvelujen vastuuyksikölle, en voinut vaikuttaa sivuston käyttöliittymään tai yleiseen rakenteeseen kuten asetteluun ja valikoiden paikkaan. Rakenteellisesti tehtäväni olikin toteuttaa paras mahdollinen rakenne alatasoineen palveluohjauksen ja ostopalveluiden osiolla. Mielestäni palveluohjauksen ja ostopalveluiden verkko-osion toteutettu rakenne alatasoineen ja otsikoineen on looginen sekä otsikot hyvin sisältöä kuvaavia.

Visuaalisesti käyttäjäystävälliset sivut ovat tasapainoiset asettelultaan ja välttävät voimakkaita huomiovärejä, kuten keltaista ja punaista. Suurien kontrastien välttämien on myös osa visuaalisesti miellyttävää sivustoa. Kainuun sotien sivut ovat suurimmaksi osaksi visuaalisesti toimivat. Keltaisten sävyjen käyttö valikoiden taustalla ja osassa tekstiä heikentää kuitenkin sivujen selkeyttä. Keltainen väri on kuitenkin osa Kainuun sotien visuaalista ilmettä logoa myöten, joten sikäli sen käyttäminen on perusteltua helpottamaan tunnistamista. Toinen sivujen selkeyttä heikentävä tekijä on otsikoiden harmaa väri valkealla pohjalla. Otsikot ovat tärkeässä osassa silmäiltäessä sivuja ja niiden tulisi olla helpommin luettavissa. Tummempi tai kokonaan musta väri otsikoissa toimisi huomattavasti paremmin.

Opinnäytetyöni aikana minulla ei ollut mahdollisuuksia vaikuttaa sivuston asetteluun, värimaailmaan tai typografiaan. Kainuun sotella on todella tarkka graafinen ohjeisto, joka määrittelee esimerkiksi visuaalisen ilmeen internetsivuilla. Ainoa asia, jolla olisin voinut vaikuttaa toteuttamani osion visuaaliseen ilmeeseen, olivat kuvat. Päätin kuitenkin toteuttaa sivut ilman kuvia. Perusteena päätökselle oli pyrkimys tehdä mahdollisimman yksinkertaiset ja selkeät sivut. Sisällössä ei ollut sellaista asiaa, jota kuva olisi selventänyt. Näin ollen kuvat olisivat olleet turhia ja jätin ne pois kokonaan.

Internetsivujen selkeyttä voi parantaa kirjoittamalla asiasta vain olennaisen tiedon sivulle ja syventävän tiedon linkin taakse. Tämä helpottaa käyttäjää löytämään etsimänsä tiedon ja tarvittaessa syventymään haluamaansa tietoon linkkien avulla. Tekemässäni osiossa noudatin tätä ohjetta tarkasti. Jokaisessa palveluohjauksen ja ostopalveluiden verkko-osion kohdassa sisältö keskittyy olennaiseen asiaan ja yhteystietoihin. Jos asiasta on syventävää tietoa, kuten lakipykälää tai pöytäkirjoja, ovat ne linkitettynä sivulle. Myös pidemmät ja tarkemmat yhteystietolistat ovat linkkeinä, eivätkä pitkänä listana sivulla.

Toimiva verkkoteksti on kirjoitettu kohderyhmä mielessä pitäen. Sen kieli on kieliopillisesti oikein kirjoitettua ja ytimekästä. Tekstin silmäiltävyys on tärkeää verkossa. Silmäiltävyyttä ja yleistä selkeyttä voi parantaa hyvällä otsikoinnilla, selkeällä kappalejaolla ja luetteloiden käytöllä. Kohderyhmäni tekemälleni verkko-osiolle oli määritelty hyvin tarkkaan sisältämään vanhuspalveluiden asiakkaat ja heidän omaisiinsa. Näin ollen keskityin tuottamaan hyvin yksinkertaista ja helposti ymmärrettävää kieltä. Suurin osa materiaalistani oli virkakielistä, joten sitä täytyi muokata huomattavasti. Mahdollisuuteni vaikuttaa verkko-osioon olivat rajoitetut monelta osin mutta kielellisesti ei minulla ollut rajoituksia. Mielestäni onnistuin hyvin muokkaamaan todella monimutkaista ja vaikeasti ymmärrettävää virkakieltä helpommin luettavaan muotoon sisällön kärsimättä. En halunnut kuitenkaan tehdä sivustoa kokonaan selkokieliseksi vaan selkeäksi yleiskieleksi.

Käytettävyyden osalta toimivat verkkosivut käsittävät loogisen rakenteen, selkeän visuaalisen ilmeen ja sivuston johdonmukaisen toiminnan lisäksi esimerkiksi esteettömän käyttämisen. Sivuja tulisi pystyä käyttämään monenlaisilla laitteilla samalla tavalla. Suurin osa käytettävyyteen liittyvistä asioista liittyy sivuston käyttöliittymän toimintaan ja visuaaliseen ilmeeseen. Näihin asioihin en verkko-osiota toteuttaessani pystynyt vaikuttamaan. Kainuun soten sivuilla käytettävyys on kuitenkin hyvällä tasolla. Sivut toimivat hyvin eri selaimilla ja laitteilla, tekstin kokoa voi muokata ja sivulla ei ole turhia elementtejä. Esteitä voivat aiheuttaa joidenkin linkin takana olevien tekstien tiedostomuodot, jotka vaativat tietyn ohjelman avautuakseen. Tällaisia tiedostoja on kuitenkin vähän ja niiden toteuttaminen muutoin on vaikeaa tai mahdotonta. Omalta osaltani otin käytettävyyden huomioon selkeällä kielellä, sisällön jakamisella näytön vierittämisen välttämiseksi, turhien kuvien karsimisella ja linkkien käyttämisellä.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen oli hyvin opettava kokemus. Toiminnallista osuutta tehdessäni pääsin tutustumaan julkisen sektorin organisaation toimintaan. Välillä suuren organisaation toiminta voi tuntua hitaalta ja kankealta. Toisaalta suuren organisaation sisältä löytyy asiantuntemusta laajalta alalta. Apua saa tarvittaessa helposti ja nopeasti avun tarpeesta riippumatta. Opinnäytetyöni toiminnallista osaa tehdessäni en kohdannut ongelmia toimeksiantajan puolelta. Päinvastoin tunsin, että organisaatiosta löytyi luottamusta työtäni kohtaan ja tarvittaessa tukea sai helposti.

Suurin haasteeni verkko-osiota toteuttaessani oli valtavan materiaalmäärän käsitteleminen. Lisäksi suurin osa lähdemateriaalista oli virkakielistä tekstiä. Verkko-osion toteuttaminen opetti tehokkaasti löytämään olennaisen tiedon informaation tulvasta ja muokkaamaan olennaiset asiat tiiviiksi pakettiksi. Tästä taidosta oli hyötyä myös opinnäytetyöni teoriaosuutta viimeistellessäni. Itse verkko-osion kirjoittaminen ja muokkaaminen tapahtui tietokoneella. Tähän kuitenkin riittivät tietokoneen peruskäyttötaidot sekä Excel-, Word, Powerpoint ja Paint-ohjelmien tuntemus.

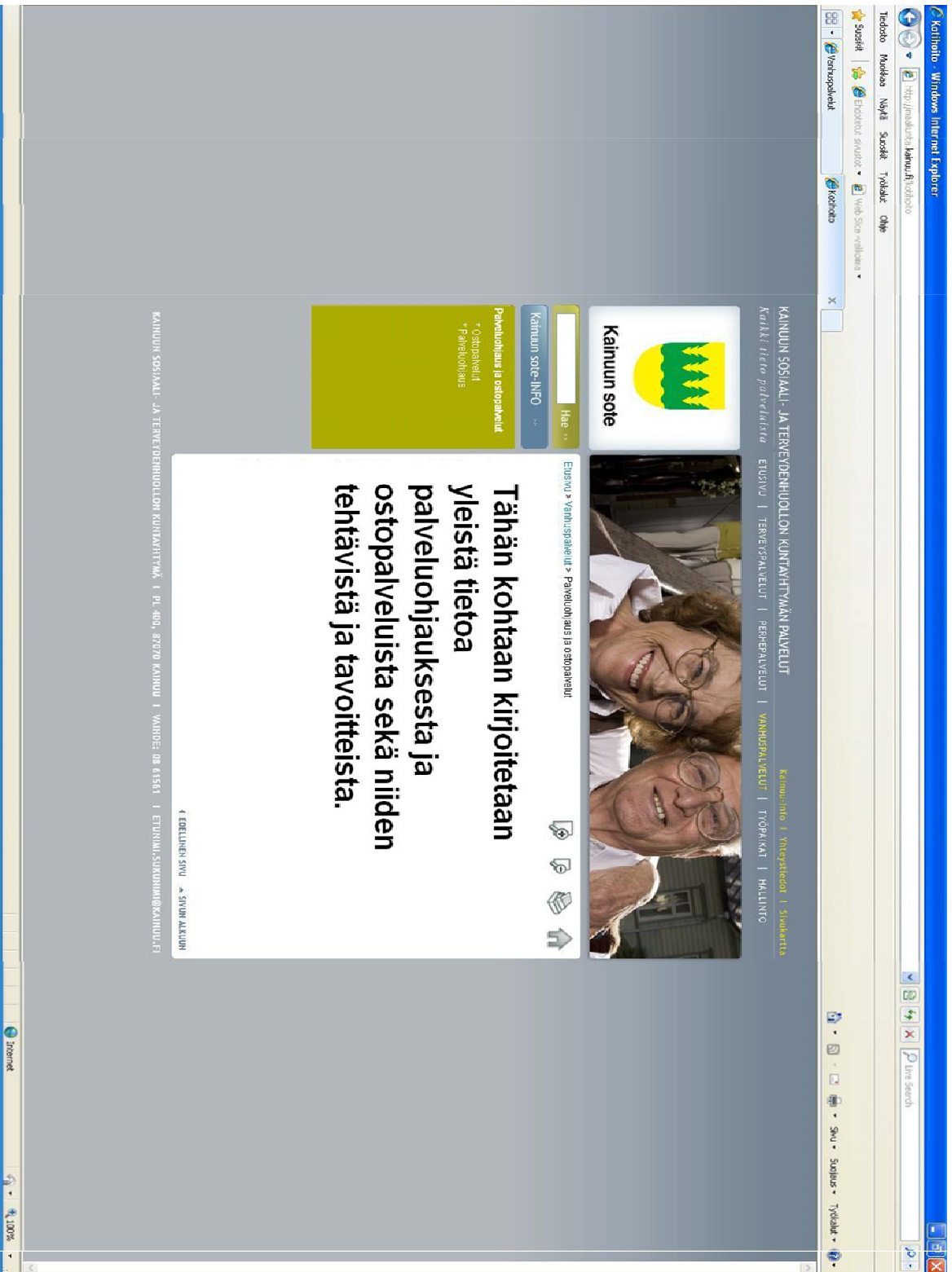
Toteutin palveluohjauksen ja ostopalveluiden verkko-osion alusta loppuun yksin toimeksiantajani tuella. En aiemmin ollut vastannut yksin näin pitkäkestoisesta projektista. Projekti antoi korvaamatonta kokemusta esimerkiksi ajankäytöstä, paineiden hallinnasta ja luovasta ongelmanratkaisusta. Näitä asioita toki opetellaan ja opitaan jo opiskelujen aiemmissa vaiheissa eri kursseja suoritettaessa mutta tällöin panoksena ovat vain omat opintopisteet. Vastuu opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa oli huomattavasti korkeammalla tasolla kuin kouluun liittyvissä tehtävissä. En kuitenkaan kokenut vastuuta tai aikarajaa ahdistavana tekijänä. Tämä johtui mielestäni toimeksiantajani osoittamasta luottamuksesta ja tuesta. Vastuualueenpäällikkö Jaana Mäklin ja palvelusihteeri Aija-Sisko Hakkarainen opettivat minulle hyvistä johtamisesta ja toimivasta työyhteisöstä enemmän kuin mikään kurssikirja olisi voinut tehdä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa verkko-osio Kainuun sotien vanhuspalveluiden palveluohjauksen ja ostopalveluiden vastuuyksikölle määräaikaan mennessä. Verkko-osiolle asetettiin lisäksi tavoitteeksi selkeys, loogisuus ja helppokäyttöisyys. Verkko-osio valmistui määräaikaan mennessä ja mielestäni täytti sille asetetut tavoitteet. Verkko-osion sivuja on sittemmin päivitetty mutta osion perusrakenne on säilynyt.

## LÄHTEET

- Alasilta. 2000. Verkkoajan viestintä. Pieksämäki: RT-Print Oy.
- Keränen, Lamberg & Penttinen. 2003. Digitaalinen viestintä, Porvoo: WS Bookwell.
- Keränen, Lamberg & Penttinen. 2003. Verkkojulkaisun hallinta. Porvoo: WS Bookwell.
- Keränen, Lamberg & Penttinen. 2006. Web-julkaiseminen ja multimedia. Porvoo: WS Bookwell.
- Korpela & Linjama. 2005. Web-suunnittelu. Porvoo: WS Bookwell.
- Kuutti. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Talentum Media Oy
- Nielsen. 2000. WWW-suunnittelu. It-press.
- Nielsen & Tahir. 2002. Kotisivun suunnittelu: miten teet vetävimmät web-sivut. Helsinki: Edita Prima.
- Nielsen Norman Group, <http://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/> (luettu 15.5.2014).
- Paloheimo. 2009. Klikkaa tästä: Internetmarkkinoinnin käsikirja v.09. Helsinki: Mainostajien liitto 2009
- Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska. 2007. Viesti verkossa - digitaalisen viestinnän käsikirja. Infor Oy.
- Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki. 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita
- Suomen kuntaliitto. 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. Helsinki: Hakapaino Oy
- Wiio. 2004. Käyttäjystävällisen sovelluksen suunnittelu. Helsinki: IT Press.

# LITTEET





Etuusvu > Vanhuspalvelut > Palveluohjeus ja osiopalvelukoosiopalvelut >  
Kotona asumista tukevien palveluiden tuottajat



## Tähän tulevat kotona asumista tukevien palveluiden tuottajien yhteystiedot.

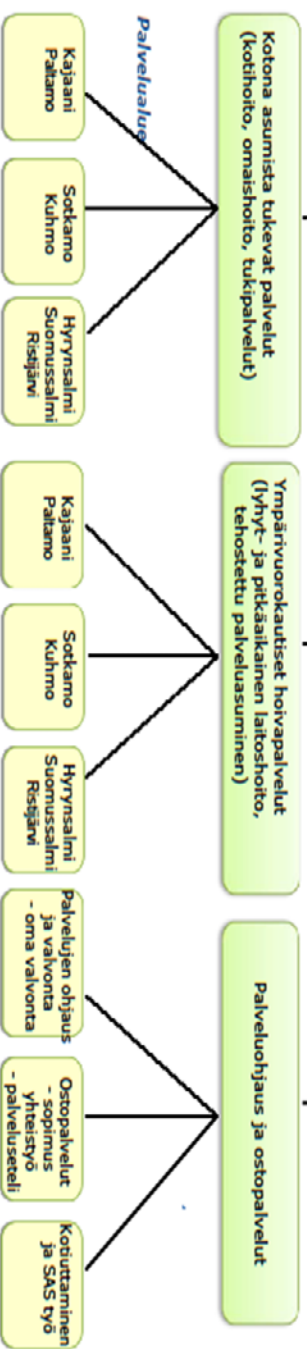
### Osiopalvelut

- \* Kotona asumista  
tukevien palveluiden  
tuottajat
- \* Terveystieteen  
palveluasiunnen yksityiset  
palvelutuottajat
- \* Terveystieteen  
palveluasiunnen  
palvelutuottajat

*Tulosalue*

## Vanhuspalvelut

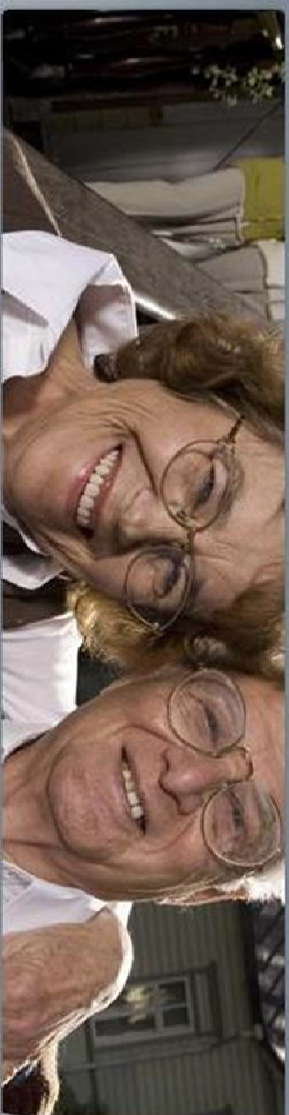
*Vastuualue*







Kainuun sote



Etusivu » Vanhuspalvelut » Palveluohjaus ja ostopalvelut



Kainuun sote-INFO

Hae

Palveluohjaus ja ostopalvelut

\* Kotututkiminen ja SAS-työ

\* Ostopalvelut

\* Palvelujen ohjaus ja valvonta

**Tähän kohtaan kirjoitetaan yleistä  
tietoa palveluohjauksesta ja  
ostopalveluista sekä niiden  
tehtävistä ja tavoitteista.**

**Lisäksi tähän kohtaan tulevat  
vastualueen tärkeimmät yhteystiedot  
(Mäklin, Hakkarainen, Mikkonen ja  
Salomaa).**

